

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

“Cultura Financiera y la Morosidad de los Clientes de la Financiera  
Confianza Agencia San Martin De Pangoa 2020”

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autor : Bachiller Hidalgo Barra Betsy  
Bachiller Quispe Segovia Karina

Asesor : Mtro. Vasquez Ramirez Michael Raiser

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 25.11.2021 al 24.11.2022

Huancayo – Perú

2022

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS**  
**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

**TESIS**

“Cultura Financiera y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San  
Martin De Pangoa 2020”

**PRESENTADO POR:**

Bachiller Hidalgo Barra Betsy

Bachiller Quispe Segovia Karina

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

**DECANO** : **DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO**

---

**PRIMER** : **DR. CERRON ALIAGA MIGUEL ANIBAL**

---

**MIEMBRO**

**DR. VIVANCO NUÑEZ OMAR ARTURO**

---

**SEGUNDO** :  
**MIEMBRO**

**DR. GUEVARA SINCHER IVO GENARO**

---

**TERCER** :  
**MIEMBRO**

---

**Huancayo, 30 De diciembre del 2022**

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administracion y Sistemas



**TESIS**

“Cultura Financiera y la Morosidad de los Clientes de la Financiera  
Confianza Agencia San Martin De Pangoa 2020”

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en  
Administración

Autor : Bachiller Hidalgo Barra Betsy  
Bachiller Quispe Segovia Karina

Asesor : Mtro. Vasquez Ramirez Michael Raiser

Línea de Investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de Los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 25.11.2021 al 24.11.2022

Huancayo – Perú

2022

**ASESOR:**

Mtro. Vasquez Ramirez Michael Raiser

**DEDICATORIA:**

A mi familia por todo su cariño

A mis amigos por sus consejos

A mis colegas por su apoyo

Karina y Betsy

## **AGRADECIMIENTO**

Al gerente de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa por las facilidades que nos brindó en la búsqueda de la información, a la población en general que nos brindó el tiempo en responder el cuestionario que permitió obtener la información adecuada para llegar a los resultados esperados en la realización de nuestra tesis.

**Las Autoras**

# CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD

## (EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

### CONSTANCIA

Que, Los bachilleres: **HIDALGO BARRA BETSY** y **QUISPE SEGOVIA KARINA**, de la escuela profesional de Administración y Sistemas, han presentado su informe final de TESIS titulado: “**CULTURA FINANCIERA Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA SAN MARTIN DE PANGOA 2020**”, originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **26%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 18 de octubre del 2022



**Dr. Armando Juan Adauto Ávila**  
Director de Unidad de Investigación  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

## CONTENIDO

CARATULA .....	i
HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	ii
FALSA PORTADA .....	iii
ASESOR: .....	iv
DEDICATORIA: .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
CONTENIDO .....	vii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xi
CONTENIDO DE FIGURAS .....	xii
RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	xv
CAPÍTULO I .....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.1.-Descripción de la Realidad Problemática .....	17
1.2.-Delimitación del Problema .....	20
1.2.1.-Delimitación Espacial .....	20
1.2.2.-Delimitación Temporal .....	20
1.2.3.-Delimitación Conceptual o Temática .....	20
1.3.-Formulación del Problema .....	20
1.3.1.-Problema General .....	20
1.3.2.-Problemas Específicos .....	21



1.4.-Justificación .....	21
1.4.1.-Social .....	21
1.4.2.-Teórica .....	21
1.4.3.-Metodológica .....	22
1.5.-Objetivos .....	22
1.5.1.-Objetivo General.....	22
1.5.2.-Objetivos Específicos .....	22
CAPÍTULO II .....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1.-Antecedentes .....	23
2.1.1.-Antecedentes nacionales .....	23
2.1.2.-Antecedentes Internacionales .....	27
2.2.-Bases Teóricas o Científicas .....	31
2.2.1.-Cultura Financiera .....	31
2.2.1.1.-Definición de Cultura Financiera. ....	31
2.2.1.2.-Importancia de la Cultura Financiera. ....	32
2.2.1.3.-Teorías sobre Cultura Financiera. ....	33
2.2.2.-Morosidad .....	34
2.2.2.1.-Definición de Morosidad. ....	34
2.2.2.2.-Factores Internos y Externos de la Morosidad. ....	35
2.2.2.3.-Teorías sobre Morosidad. ....	35
2.3.-Marco Conceptual.....	36
2.3.1.-Marco Conceptual de Variables .....	36
2.3.1.-Marco Conceptual de Dimensiones .....	37
CAPÍTULO III .....	39
HIPÓTESIS.....	39

3.1.-Hipótesis General .....	39
3.2.-Hipótesis Específicas .....	39
3.3.-Variables .....	40
3.3.1.-Definición Conceptual .....	40
3.3.2.-Operacionalización .....	40
CAPÍTULO IV.....	42
METODOLOGÍA .....	42
4.1.-Método de Investigación .....	42
4.1.1.-Método Universal .....	42
4.1.2.-Método General .....	43
4.1.3.-Métodos Específicos .....	43
4.2.-Tipo de Investigación .....	43
4.3.-Nivel de Investigación .....	43
4.4.-Diseño de la Investigación .....	44
4.5.-Población y Muestra .....	44
4.5.1.-Población .....	44
4.5.2.-Muestra .....	45
4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	45
4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos .....	45
4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos .....	46
4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	47
4.8.-Aspectos éticos de la Investigación .....	47
CAPÍTULO V .....	48
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	48
5.1.-Descripción de Resultados.....	48
5.1.1.-Estudio descriptivo de la variable Cultura Financiera.....	48

5.1.2 Estudio descriptivo de la variable Morosidad .....	53
5.2.-Contraste de Hipótesis .....	59
5.2.1.-Cultura Financiera y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020 .....	59
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	68
CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES .....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS .....	79
Anexo 1: Matriz de Consistencia .....	80
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables .....	81
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento .....	82
Anexo 4: Instrumento de Investigación .....	83
Anexo 5: Constancia de su Aplicación .....	85
Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento .....	86
Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos .....	93
Anexo 8: Consentimiento Informado.....	104
Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento .....	106

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1.Población Censada en Edad de Trabajar .....	18
Tabla 2.Población Censada según Nivel Educativo Alcanzado .....	18
Tabla 3.Morosidad en Financiera Confianza Agencia Pangoa .....	19
Tabla 4.Colocación de créditos Financiera Confianza Agencia Pangoa .....	19
Tabla 5.Diseño de la Muestra .....	45
Tabla 6.Cultura Financiera de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020 .....	48
Tabla 7.Conocimientos financieros de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020. ....	50
Tabla 8.Habilidades financieras de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020 .....	51
Tabla 9.Actitudes financieras de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020. ....	52
Tabla 10.Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020. ....	54
Tabla 11.Factores económicos de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020. ....	55
Tabla 12.Factores institucionales de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020.....	56
Tabla 13.Factores sociales de los clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020. ....	57

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1.Cultura Financiera de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020. ....	49
Figura 2.Conocimientos financieros de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020. ....	50
Figura 3.Habilidades financieras de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020. ....	51
Figura 4.Actitudes financieras de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020. ....	53
Figura 5.Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020. ....	54
Figura 6.Factores económicos de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020. ....	55
Figura 7.Factores institucionales de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020.....	56
Figura 8.Factores sociales de los clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020. ....	58

## RESUMEN

La presente tesis Titulada “cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020.” Planteo como problema general ¿Qué relación existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020?, el objetivo general fue Determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020. La hipótesis de la investigación fue: Existe una relación significativa entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020. La metodología de la tesis que se aplico fue el método científico, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel descriptiva, el diseño de investigación descriptiva –Correlacional, y la población de 1816 colaboradores. Se concluye que el Coeficiente de Correlación Tau\_b de Kendall es 0.488 el cual indica que existe una correlación positiva media, por ello se afirma la hipótesis planteada: La relación que existe entre cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020. Se sugiere fomentar capacitaciones constantes y didácticas de parte de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa hacia sus clientes, de manera tal que siempre estén actualizados en materia financiera y puedan tomar mejores decisiones en sus negocios.

Palabras clave: Cultura financiera, morosidad, Conocimientos financieros, Habilidades Financieras, Actitudes financieras

## ABSTRACT

This thesis entitled "financial culture and delinquency of the clients of the financial trust agency San Martin de Pangoa 2020." I pose as a general problem what relationship exists between the financial culture and the delinquency of the clients of the financial trust agency San Martin de Pangoa 2020?, the general objective was to determine the relationship that exists between the financial culture and the delinquency of the clients of the financial trust agency San Martin de Pangoa 2020. The research hypothesis was: There is a significant relationship between the financial culture and the delinquency of the clients of the financial trust agency San Martin de Pangoa 2020. The methodology of the thesis that was applied was the scientific method, the type of research was applied, descriptive level, descriptive research design - Correlational, and the population of 1816 collaborators. It is concluded that the Kendall Tau\_b Correlation Coefficient is 0.488, which indicates that there is an average positive correlation, for this reason the hypothesis is affirmed: The relationship between financial culture and the delinquency of the clients of the financial trust agency San Martin of Pangoa 2020. It is suggested to promote constant and didactic training from the financial trust agency San Martin de Pangoa to its clients, so that they are always up to date on financial matters and can make better decisions in their businesses.

Keywords: Financial culture, delinquency, Financial knowledge, Financial skills, Financial attitudes

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis abordo la cultura financiera y la morosidad desde el punto de vista de la gestión crediticia en las entidades financieras mediante la elaboración de un propio instrumento de medición introduciendo elementos propios de la realidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pangoa, porque en la actualidad está cobrando una dimensión importante para el campo de estudio de la administración, a su vez los resultados encontrados permitirán ser analizados ayudando a tomar medidas que respondan realmente a las necesidades que exige la actualidad.

Asimismo, la Tesis tiene como objetivo, Determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020, La metodología de la investigación el cual utilizo fue el Método Científico de tipo Aplicada, de nivel Correlacional y por ultimo utilizo un diseño descriptivo correlacional no experimental.

El desarrollo de la tesis esta subdividido en diferentes capítulos donde se muestra el contenido de toda la tesis comenzando por el CAPITULO I que hace referencia a la formulación del problema, luego se trabajó el CAPITULO II que hace hincapié al marco teórico, prosiguiendo con el CAPITULO III se planteó las hipótesis, también en el CAPITULO IV se habló sobre la metodología, llegando a la CAPITULO V que refirió a los resultados obtenidos, terminando en el planteamiento de la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones que planteamos, por último se anexa los diferentes elementos que exige la estructura de tesis brindada por la universidad.

Las Autoras



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.-Descripción de la Realidad Problemática

La cultura financiera hoy en día está cobrando un estado inédito en la agenda de todos los países que componen todo el hemisferio territorial, ya que influye en la toma de decisiones en el día a día concerniente a inversión y financiamiento, que ayude a los individuos a enfrentar diferentes situaciones que se les presente en el sistema financiero.

Herrera (2019) nos menciona que hoy en día es fundamental que las personas cuenten con cultura financiera que ayude a mejorar su calidad de vida, donde enfatiza que cada individuo debe planificar el uso de sus recursos que le permitan utilizarlos de manera eficiente, asumiendo un rol importante en tomar mejores decisiones de acuerdo al lugar y momento oportuno.

Podemos mencionar que la educación financiera hoy en día se convirtió en un aspecto fundamental para las personas, en razón de que si las personas puedan estar satisfechas es algunas necesidades estas las obligan a que tomen decisiones referente al dinero, gastos, la forma de invertir y como financiarlo.

La persona deberá realizar una jerarquización de las necesidades, además como poder usar su capital eficientemente. “Por lo tanto, necesita conocimientos financieros que lo ayuden a tomar decisiones, administrar su dinero y administrar sus recursos. Porque estos aspectos son fundamentales para la vida.” (Rodríguez y Arias, 2018, p. 8).

En el Perú no es ajeno de ello, y en especial el distrito de Pangoa que pertenece a la provincia de Satipo, departamento de Junín, la problemática de su población sobre cultura

financiera va en aumento, debido a muchos factores, denotando en tema importante de estudio.

**Tabla 1.**

*Población Censada en Edad de Trabajar*

<b>Departamento, Distrito</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Departamento Junín</b>	920397 35399	100%
<b>Distrito Pangoa</b>		3.85%

Nota. Se elaboró la siguiente tabla con los datos obtenidos en el INEI

**Tabla 2. Población Censada según Nivel Educativo Alcanzado**

<b>Grupos</b>	<b>Nivel educativo</b>	<b>Distrito</b>	<b>Total por Pangoa</b>	<b>Grupos</b>
	Sin nivel	<b>5 863</b>		
	Inicial	<b>3 320</b>		
91%	Primaria	<b>19 752</b>		<b>1er grupo 45 938</b>
	Secundaria			
	Básica especial			
	Sup. No Univ. incompleta	<b>963</b>	2 318	5%
<b>2do grupo</b>	Sup. No Univ. completa	<b>1 293</b>		
		<b>17 003 62</b>		
	Sup. Univ. incompleta	<b>571</b>		
	Sup. Univ. completa	<b>1 560</b>		<b>3er grupo 2 238</b>
4%				
	Maestría / Doctorado	<b>107</b>		
	total			
			<b>50 494</b>	

Nota. Tabla estructurada con los datos obtenidos del INEI

Veamos de acuerdo a los datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el último censo, de acuerdo a la Tabla 1 el distrito de Pango tiene una población en edad de trabajar de 35399 pobladores que representa el 3.85% de la población

total del departamento de Junin, esto nos ayuda a deducir que tiene un importante mercado con necesidad de acceder a capital para su crecimiento personal o empresarialmente.

Ahora en el distrito de Pangoa el 91% de su población total de acuerdo al nivel educativo, está comprendido en los segmentos Sin Nivel, Inicial, Primaria y Secundaria, pudiendo deducir que este segmento importante no cuenta con una preparación y desconoce los conceptos fundamentales sobre cultura tributaria.

Ahora en la Financiera Confianza agencia Pangoa gracias a los datos obtenidos se ve reflejado algunos datos importantes como son:

**Tabla 3.** *Morosidad en Financiera Confianza Agencia Pangoa*

	2016	2017	2018	2019	2020
Mora Real Neta	S/ 8,553,095	S/ 9,989,779	S/ 11,192,955	S/ 14,566,000	S/ 18,369,000
Ratio Mora Real	2.84%	2%	3.24%	3.20%	5.07%

Nota. Tabla diseñada de acuerdo a la data proporcionada por la financiera confianza

**Tabla 4.** *Colocación de créditos Financiera Confianza Agencia Pangoa*

<b>Año</b>	<b>Monto</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>2017</b>	9,989,779.00	27%
<b>2018</b>	11,192,955.00	30%
<b>2019</b>	15,530,000.00	42%
<b>total</b>	36,712,734.00	100%

Nota. Tabla diseñada a partir de la data proporcionada por la financiera confianza

De acuerdo a los datos el panorama en la colocación de créditos fue alentador ya que para el 2019 llego a un pico de 15 530 000.00 nuevos soles que representa el 42%, un 15% más frente al año 2017 datos alentadores, sin embargo de acuerdo a la Tabla 3 la real neta de la financiera se incrementó en el año 2016 de S/ 8,553,095 a S/ 18,369,000 para el año 2020, notándose en su ratio de mora real de la entidad de 2.84% a 5.07% de los últimos cinco años, viendo la debilidad y la tendencia a seguir creciendo en los siguientes años.

Frente a ello, siendo de vital importancia ya que gracias a la información proporcionada se debe realizar una investigación con elementos propios de la realidad que conlleve a estudiar esa problemática sobre “cultura financiera y morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020”.

## **1.2.-Delimitación del Problema**

### ***1.2.1.-Delimitación Espacial***

El trabajo planteado se delimito desde nuestra unidad de análisis que son los clientes de la Financiera Confianza agencia San Martin de Pangoa.

### ***1.2.2.-Delimitación Temporal***

El estudio realizado se efectuó en el periodo 2020 mientras la recolección de datos e información bibliográfica estuvo conformada preferentemente de los últimos cinco años.

### ***1.2.3.-Delimitación Conceptual o Temática***

El trabajo se encontrara circunscrita en función a las diferentes referencias encontradas en función de nuestras variables que se planteó debido a su relevancia de estudio en administración.

## **1.3.-Formulación del Problema**

### ***1.3.1.-Problema General***

P.G.- ¿Qué relación existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020?

### ***1.3.2.-Problemas Específicos***

- ¿Cuál es la relación que existe entre los conocimientos financieros y los factores económicos de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020?

- ¿Cuál es la relación que existe entre las habilidades financieras y los factores sociales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las actitudes financieras y los factores institucionales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020?

#### **1.4.-Justificación**

##### ***1.4.1.-Social***

Por su magnitud del trabajo su relevancia social se centró en beneficiar a la entidad que es la unidad de análisis debido a que permitió generar soluciones viables para que la empresa pueda disminuir el manejo de la morosidad reflejándose en un futuro en mayores ganancias, además también se benefició la población debido a que seguirán contando con una entidad flexible que les brinde mayores créditos que permitan realizar sus emprendimientos.

##### ***1.4.2.-Teórica***

La investigación se centró en probar cada uno de los fundamentos surgidas de las variables cultura financiera y morosidad que fundamenten el tema de estudio analizando su relación, como también viendo como referencia la Teoría Financiera, Teoría de Finanzas Conductuales y la Teoría del Riesgo.

##### ***1.4.3.-Metodológica***

El trabajo pudo estructurar un instrumento de investigación que sea válido y confiables, además que permita servir de modelo para futuras investigación que se relacionan con nuestro tema a tratar.

## **1.5.-Objetivos**

### ***1.5.1.-Objetivo General***

O.G.- Determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020.

### ***1.5.2.-Objetivos Específicos***

- Establecer la relación que existe entre los conocimientos financieros y los factores económicos de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020.
- Establecer la relación que existe entre las habilidades financieras y los factores sociales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020.
- Establecer la relación que existe entre las actitudes financieras y los factores institucionales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1.-Antecedentes

##### 2.1.1.-*Antecedentes nacionales*

**Mendoza (2020)** según su tesis “**Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, Departamento de Ucayali**”, realizado por la Universidad Nacional Agraria de la Selva, donde aplico el método descriptivo explicativo, donde planteo el objetivo de “Identificar los factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali”, cuya muestra estaba conformada por 130 clientes aplicándoseles un cuestionario.

Por lo que se encontró las conclusiones siguiente: (1) Los determinantes de la evolución de la morosidad en Caja Huancayo Agencia Aguaytía se destacan por su débil calificación crediticia y mala cultura de pago. (2) El procedimiento de evaluación crediticia de Caja Huancayo se inicia con la presentación de la identidad gubernamental vigente (DOI) del prospecto y el respaldo comercial. Propiedad, endeudamiento, verificación de historial crediticio en burós de crédito; Inspección en sitio y aprobación de crédito por nivel de consentimiento. (3) El 50,8% de los usuarios cumplidos manifestó caer en este escenario por no estar llevando su negocio de manera adecuada, asociado el 26,9% con bajos ingresos por ventas y el 15,4% con baja rotación de productos. Esa fue la razón. (4) El 37,7% debía a tres bancos, el 33,13% a dos y el 15,54% a cuatro o más. (5) Según los resultados de nuestra encuesta, el 86% de nuestros clientes morosos valoran mucho la puntualidad en los pagos. El

73,9% de los encuestados dijo que es innecesario y extremadamente esencial negociar acuerdos con las organizaciones financieras para garantizar el pago de las deudas pendientes.

**Herrera (2019)** según su trabajo de tesis “**Nivel de cultura financiera y su incidencia en el uso de productos financieros de los pobladores del distrito de Cumba – Amazonas año 2018**”, institución donde se presentó es la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo utilizando al método científico planteándose como objetivo general fue “identificar el nivel de cultura financiera y su incidencia en el uso de productos financieros de los pobladores del distrito de Cumba – Amazonas en el año 2018”, cuya muestra estaba conformada por 346 varones, donde se les aplicó una encuesta.

Esto permitió mostrar las conclusiones: (1) Los conocimientos financieros de los encuestados siguen siendo bajos, pero tienen cierta información; la cuestión es que no está representada. Es decir, no siempre emplean el sistema monetario. Como consecuencia de su falta de conocimientos financieros, optan por pagar los artículos en efectivo, que obtienen a través de métodos como los ahorros de la casa y los préstamos de familiares, amigos y conocidos. No fueron informados ni comparados para comprar el producto. (2) Cuando se trata de terminología financiera, 6 de cada 10 residentes no están familiarizados con terminología como activos, amortización y pagarés, y 5 de 10 se sienten menos cómodos con complejidades como intereses, atrasos y tipos de cambio. Estoy familiarizado con la terminología. (3) Los residentes de Kumba están acostumbrados a guardar sus activos de la manera habitual debajo de sus colchones, pero una alta proporción (34%) de ellos no ahorra y vive de sus ingresos diarios. Por otro lado, entienden muy poco sobre el crédito. El efectivo es la forma de pago más común para las compras, y no entendemos acciones, negocios o bienes raíces. (4) El hecho de no llevar un registro financiero preciso (un presupuesto) puede provocar una mala asignación de efectivo y un aumento de los gastos imprevistos, lo que repercute negativamente en el patrimonio. Si los gastos superan los ingresos, la persona



pedirá dinero prestado a sus parientes cercanos, amigos o conocidos. No se permiten bancos ni otras organizaciones financieras.

**Jiménez (2018)** en su investigación “**Cultura Financiera y su relación con la morosidad en la tienda 765 - Interbank, Jaén 2017**”, realizado por la Universidad Señor de Sipan utilizando el método científico donde se planteó como objetivo el de “Analizar la relación entre la cultura financiera y la morosidad en la Tienda 765 - Interbank, Jaén 2017”, cuya muestra estaba conformada por 98 clientes de la entidad, aplicándoseles un cuestionario.

Obteniéndose las conclusiones de: (1) Según esta encuesta es posible identificar el nivel actual de cultura financiera en Jaén 765 establecimientos interbancarios en 2017, el 58,2% encuentra un nivel bajo relacionado con la cultura financiera, el 37,2% un nivel medio seguido de un 8,2% final tiene una referencia alta cultura financiera. (2) La investigación nos ha permitido identificar la duración de los retrasos en los pagos actuales en Bazar 765 Interbank, Jaén 2017. Me retrasé con mi pago. (3) Según los resultados, existe una fuerte conexión entre la cultura financiera y el comportamiento delictivo (79,8%), lo que sugiere una probabilidad de 765 de que la hipótesis de la cultura financiera esté conectada con la delincuencia, lo que se considera aceptable. Esta investigación fue realizada por Interbank Jaén en 2017. (4) identificado unos fragmentos de usuarios con bajos niveles de cultura financiera. Esta parte se considera parte de la oportunidad de sensibilizar y aumentar el nivel de educación financiera. Por lo tanto, la cultura financiera y el riesgo conducen a una reducción de los incumplimientos. Significa crimen.

**Blancas (2016)** en su trabajo “**La Cultura Financiera y su impacto en la Gestión Crediticia de la agencia el tambo de la CMAC Huancayo en el año 2014**”, realizado Universidad Peruana los Andes utilizando al método descriptivo siendo su objetivo el de

“Determinar el impacto de la cultura financiera en la gestión crediticia de la Agencia El Tambo de la CMAC Huancayo en el año 2014”, la muestra es 242 clientes, donde se les aplico fichas de entrevista y observación.

Encontrándose las conclusiones como siguen: (1) De acuerdo al estudio se puede concluir que la cultura financiera tiene una influencia muy fuerte en la gestión crediticia de la agencia de Caja Huancayo, El Tambo. (2) de la misma forma, se concluyó que los usuarios familiarizados con el tema financiero fueron los favoritos para el personal para ofrecer otro crédito. Esto se debe a que los clientes que tienen conocimientos financieros y de crédito son más confiables y menos propensos a incumplir. (3) Del mismo modo, a los clientes con conocimientos de cultura financiera les resultará más fácil pagar los préstamos. Esto está confirmado por el 100,00% de los analistas que afirman que el uso de clientes de Traffic que conocen estas características, beneficios y características reduce significativamente los costos de transacción de los reembolsos de préstamos. Deficiencias del medio bancario.

**Verde (2016)** su tesis titulada **“Educación financiera y su relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito del BCP, Agencia Lima Cercado – 2017”**, Universidad Cesar Vallejo, utilizando el métodos descriptivo inferencial planteándose como objetivo general el “Determinar la relación entre la Educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito de los clientes del BCP, Agencia Lima Cercado, año 2017”, siendo su muestra 155 clientes, donde se aplicó un cuestionario.

Resaltando las conclusiones siguientes: (1) En el trabajo se corrobora el objetivo mediante el estadístico Rho de Spearman indicando que esta resultó ser una hipótesis lograda a través de los resultados de Es cierto porque demostramos que existe una correlación promedio que es útil para fines de investigación. (2) se comprueba el objetivo primero. El análisis estadístico reveló una modesta conexión, pero determinamos que la hipótesis era cierta, ya que la regla de decisión decía que se debía conceder un punto mayor para un nivel

de significación más alto. Las categorías de variables “conocimientos financieros” y “elementos culturales y sociales” no están relacionadas entre sí. Las acciones, las palabras y los pensamientos de los individuos están influidos por las normas culturales que encuentran durante sus años de formación. (3) el objetivo segundo se comprueba donde las estadísticas utilizadas muestran una relación moderada, los usuarios de la institución pueden ayudarlo a administrar su credibilidad financiera con las instituciones financieras. Evita deudas irre recuperables. (4) el objetivo tercero se comprueba donde las estadísticas rho de Spearman determinaron que había una correlación promedio, lo que demuestra la plausibilidad de la hipótesis propuesta en el estudio. Los procedimientos utilizados por varios asesores para solicitar tarjetas de crédito para sus clientes se han vuelto incapaces de convencerlos con las diversas promociones que ofrecen sin darles las instrucciones adecuadas.

### ***2.1.2.-Antecedentes Internacionales***

**Fernández (2020)** en su tesis titulada “*La cultura financiera como alternativa de Desarrollo de la economía popular y solidaria en Guayaquil*”, Universidad de Guayaquil, la metodología que se aplicó se basó bajo el enfoque cualitativo y cuantitativo, donde su objetivo fue “Determinar el aporte de la cultura financiera como alternativa de desarrollo en el sector de la Economía Popular y Solidaria en Guayaquil” siendo su muestra 72 unidades económica, llegando a las siguientes conclusiones:

(1) La incidencia de la cultura financiera en los sectores de la Economía Popular y Solidaria, aun no abarcan la totalidad de este grupo económico en la Guayaquil debido a que es necesario ampliar las campañas y programas de capacitación. Ya que aún se mantiene la costumbre generalizada el ahorro de dinero de forma tradicional para los gastos. (2) La hipótesis planteada en la investigación es aceptada debido a que la implementación de la educación financiera genera proporcionalmente las buenas prácticas financieras de un sector limitado que son los clientes de las cooperativas, por lo que es necesario ampliar la cobertura

incluso a quienes no son clientes del sistema financiero cooperativo. (3) Se evidencia la necesidad de diversificar en los medios de inclusión financiera ya que la cobertura no llega a sectores marginales de la ciudad y que permita acceder a la información necesaria. (4) Es necesario coordinar acciones entre los organismos gubernamentales del sistema financiero, ya que el acceso a la información sobre normativas, regulación y asesoría están limitadas al sector informal.

**Valdez (2019)** en su tesis titulada “*Cultura Financiera: Patrones De Ahorro E Inversión En Jubilados De La Ciudad De Esmeraldas*”, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, La metodología aplicada se basó en un enfoque cuantitativo de tipo transeccional descriptivo, el método empleado fue empírico analítico donde plantearon como objetivo general “Analizar los patrones de ahorro e inversión de los jubilados de la ciudad de Esmeraldas”, la muestra estudiada estuvo conformada por jubilados del IESS, ISSPOL, ISSFA, y Seguro Campesino, aplicándoseles una encuesta.

Se pudo encontrar las conclusiones: (1) El objetivo general de Cultura Financiera es investigar cómo los adultos mayores de Esmeraldas gastan y ahorran su dinero. Se descubrió que ambas rutinas tienen errores de juicio en materia de dinero. Esto se puede ver en la forma de manejar y administrar los recursos económicos. (2) Los pensionados de Esmeraldas, por su parte, muestran un nivel positivo de conocimiento sobre cultura financiera, aunque un porcentaje significativo de los encuestados cuenta con una licenciatura. Conocimiento adecuado de diversos instrumentos financieros. (3) El componente de consumo y ahorro demostró que los encuestados carecían de un patrón de ahorro consistente debido a su falta de ingresos disponibles. Los resultados apuntan a una mayor carga de deuda que de ingresos, pero esto no cambia la forma de aplicar los planes de recursos. (4) Aunque muchos jubilados dicen utilizar las tarjetas de crédito como fuente de financiación, pocos tienen los conocimientos financieros necesarios para manejar eficazmente este producto y, por tanto, no

tienen la costumbre de invertir los ingresos. El porcentaje de personas que declaran haber pedido dinero prestado para cubrir gastos imprevistos. Esto es completamente opcional. No confían en esta forma de invertir ya que no entienden los bienes y servicios financieros.

Romero y De María (2016) en su tesis “Análisis de los factores que inciden en la morosidad de los créditos otorgados por el Banco Nacional de Fomento a los agricultores del sector rural del cantón Daule provincia del Guayas en el periodo de enero del 2013 a Diciembre de 2014”, universidad católica de Santiago de Guayaquil, La presente investigación adopta el un enfoque cuantitativo, teniendo como objetivo “Analizar los factores que inciden en el incremento de la cartera vencida del Banco Nacional de Fomento de la Agencia Daule en el periodo de Enero del 2013 a Diciembre del 2013; con el fin de diseñar mecanismos para la reducción de la morosidad en los créditos agrícolas”, siendo su muestra 135 usuarios a quienes se les aplico un cuestionario, que permitió obtener las siguientes conclusiones:

(1) Un número considerable de agricultores tuvo problemas con sus cosechas, siendo la principal causa de estos problemas las lluvias. (2) La fuerza laboral para las cosechas la constituyen los mismos familiares siendo los cónyuges la ayuda primordial o principal dentro de estos cultivos. (3) Los agricultores se dedican a realizar actividades en la tierra, incluso en sus tiempos libres no se dedican a realizar diversas labores, son parte de una fuerza laboral comunitaria, es decir la fuente principal de ingresos sigue siendo las labores agrícolas. (4) Los productos cosechados se venden de forma directa al consumidor final, lo cual no es siempre la forma más idónea de realizar la colocación del producto debido al tiempo que este proceso implica. (5) Los usuarios entrevistados se encuentran en mora, y esto se debe en la mayoría de los casos a que no logró cosechar su producto de forma total o parcial, además de otras razones como el incremento de costos de insumos.

**Gómez (2015)** en su tesis titulada “**Propuesta para Incrementar la Cultura**

**Financiera en Estudiantes Universitarios en la Ciudad de San Luis Potosí**”, realizado en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí cuyo método utilizado investigación exploratoria y descriptiva, y adoptando un enfoque cuantitativo, planteándose el objetivo “Describir el grado de conocimiento que poseen los estudiantes universitarios en San Luis Potosí, sobre el concepto generalizado de cultura financiera, para proponer una estrategia que permita elevar la cultura financiera entre éstos”, donde la muestra estaba conformada por 150 alumnos, aplicándoseles una encuesta.

Encontrándose las conclusiones: (1) Su nivel de crecimiento, sumado a su edad promedio y estatus migratorio, es decir, si viven con sus padres, emerge como un factor que determina el comportamiento responsable y las actitudes de los jóvenes hacia los asuntos económicos y financieros. Esto se debe a que las personas que ya trabajan por cuenta propia tienden a planificar más, administrar mejor sus egresos y puedan generar ahorros. (2) es preciso señalar se reconoció como tal algunos incompatibilidades de género, ya que la proporción de mujeres es mayor que la de hombres y se relaciona con la forma en que los individuos organizan mejor sus finanzas. (3) La gestión financiera nos permite reconocer distintos patrones de comportamiento, como el uso limitado de bienes y servicios financieros, la prevalencia del efectivo como principal método de pago y la dependencia de mecanismos de ahorro y préstamo no oficiales. Además, la gente suele decir que no le gusta o no está segura de utilizar las tarjetas de crédito o tiene muchas dudas sobre cómo utilizar el crédito de forma responsable. (4) Como conclusión, podemos señalar que algunas desigualdades sociales se reflejan en el comportamiento económico de los jóvenes. Porque, en general, el segmento de menor nivel socioeconómico y el segmento rural urbano es el que presenta mayores carencias. Necesidades básicas (pago de cuotas, alquiler, servicios), aunque normalmente no superen tu presupuesto.

## **2.2.-Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1.-Cultura Financiera**

#### **2.2.1.1.-Definición de Cultura Financiera.**

Valdez (2019) lo define como la capacidad de manejar las finanzas propias es una habilidad crucial para garantizar la seguridad económica y financiera de la propia comunidad y de la propia familia en la vida cotidiana (p. 3).

Valdez (2019) también lo define como proceso donde los “Las opciones de ahorro e inversión impulsan la expansión de los recursos de las personas cuando éstas tienen acceso a información que les ayuda a conocer mejor los distintos instrumentos financieros” (p. 3).

Gómez (2015) lo define como el proceso donde los “Al acceder a los recursos pertinentes (como información, educación y/o asesoramiento imparcial), los usuarios de los servicios financieros y los inversores están mejor equipados para tomar decisiones informadas sobre las posibilidades y los peligros inherentes al sistema financiero” (p. 21).

Aro (2017) lo define como conocimientos financieros La capacidad de utilizar los conocimientos, las herramientas y las rutinas que desarrolle para tomar decisiones inteligentes sobre su dinero a lo largo de su vida (p.12).

Higuera y Serrano (2009) nos refiere a “Cuando se trata del ámbito del dinero y de las instituciones asociadas a él, hay ciertos conceptos, creencias, actitudes, comportamientos y normas a los que todos nos adherimos” (p. 21).

Rodríguez y Arias (2018) refiere que “La educación tiene el poder de moldear tanto los conocimientos como el bagaje que tiene un individuo como resultado de las prácticas y tradiciones con las que fue criado” (p. 4)

Peñaloza (2016) definiéndola como “La gestión financiera engloba el conjunto de habilidades, información y rutinas utilizadas para hacer un seguimiento de las entradas y

salidas de dinero, así como las estrategias para gestionar las inversiones y otras formas de capital.” (p. 14)

Peñaloza (2016) refiere que es el “El conocimiento de las múltiples opciones para la gestión más eficiente de los activos es posible cuando se tiene la experiencia, el conocimiento y las prácticas esenciales para la generación de información que permita hacer juicios financieros sólidos” (p. 14)

### **2.2.1.2.-Importancia de la Cultura Financiera.**

García (2018, p. 44) en un estudio realizado sobre cultura financiera identifica varios ítems que a criterio nuestro es importante resaltar, ya que nutre de varios elementos donde menciona la importancia de la cultura financiera, donde pasamos a detallar:

- La iniciativa facilita a los residentes de las comunidades de bajos ingresos de la ciudad el acceso al sistema financiero.
- Educa a los habitantes de la ciudad sobre cómo maximizar su bienestar material mediante la toma de decisiones acertadas.
- Pide a la población que se convierta en un consumidor educado, aprendiendo a sopesar los pros y los contras de las distintas opciones financieras para realizar compras más informadas.
- Gracias a la mejora de la logística y la administración, mejora la calidad de vida general de la ciudad.
- Ayuda a los asesores financieros a comprender mejor los deseos y necesidades de sus clientes.
- Fomenta la innovación y la competencia en el sector financiero.
- Se impulsan la inversión y el crecimiento económico, y se fomenta la reserva como resultado.

### **2.2.1.3.-Teorías sobre Cultura Financiera.**

- Teoría Financiera



Saavedra y Saavedra (s.f.) hacen un estudio sobre la teoría financiera moderna donde enfatizan la necesidad de que las empresas deben hacer un estudio detallado de las decisiones de financiamiento e inversión, esto apoyado a la necesidad de que cuenten con diferentes sistemas de información que ayuden a tomar mejores decisiones con sustento.

Además mencionan que la organización está en la obligación de la maximización del valor que tiene en el mercado a base del estudio de las decisiones de financiamiento e inversión que afecta el valor de la empresa.

Llegan a la conclusión de que las "finanzas sociales" han sido el centro de estudio en los últimos años que incluye en la teoría económica Saavedra y Saavedra (s.f.) la adecuación de "contratos, bienes e instrumentos monetarios a las preferencias de los individuos que, hasta hace poco, han quedado al margen de los beneficios económicos de los mercados en crecimiento. Los microcréditos son un ejemplo del mundo real." (p. 47)

- Teoría de Finanzas Conductuales

Verde (2016) enfatiza el trabajo hecho por Kahneman y Tversky, psicólogos que desarrollaron la teoría de las perspectivas, donde se menciona que "Describe el proceso de reflexión que conlleva la resolución de asuntos de riesgo, especialmente los de carácter monetario" (p. 21)

Establecieron lo que ahora se llama finanzas conductuales, la teoría de que los seres humanos están sujetos a sesgos cognitivos y emocionales al tomar decisiones financieras. "Reconoce que las cualidades de los participantes en el mercado, así como la presentación de la información, pueden afectar a las decisiones resultantes" (Verde, 2016, p. 21)

También dice que "no todos los participantes en asuntos financieros obtienen toda la información que necesitan para tomar decisiones financieras, como comprar un seguro o averiguar qué tipo de interés pagar por un préstamo" (Verde, 2016, p. 21)

Verde (2016) Finalmente menciona que la información que se da a los participante no se encuentra disponible o también no es de fácil comprensión, lo que conlleva a que no sea tomado en cuenta para conocerla, por lo que es de imperiosa necesidad desplegar esfuerzos que apoye al conocimiento y entendimiento de cuestiones financieras a los individuos que ayude a su desarrollo.

### **2.2.2.-Morosidad**

#### **2.2.2.1.-Definición de Morosidad.**

CaixaBank (s.f., como se citó en Tierra, 2015) lo define como el “Las deudas pendientes que los clientes prometieron devolver pero que llevan más de tres meses sin pagar constituyen un impago. Cuando este riesgo crece significativamente, se convierte en uno de los problemas más graves que puede tener una empresa u organización” (p. 33)

Aparicio (2015, como se citó en Panta, 2019) está dado según “El resultado final de unos datos inadecuados, unas garantías inadecuadas y una gestión inepta es una baja calificación crediticia” (p. 49)

Baca (2017, como se citó en Panta, 2019) está definido como la “relación entre el valor de los préstamos vencidos o en cobro judicial y el importe total de los préstamos concedidos” (p. 49)

Cornejo (2018) menciona que es “una señal de peligro potencial que refleja el nivel de retraso en el pago de principios e intereses por parte de los consumidores” (p.14)

Cornejo (2018) lo define como “Cuando un deudor no cumple con una obligación, se dice que está en mora. El incumplimiento se asocia más a menudo con la falta de pago puntual de una deuda, aunque puede aplicarse a cualquier compromiso” (p. 14).

Calderon (2014) lo describe como el que no presume “la acumulación de intereses de demora como recompensa por las pérdidas causadas al acreedor por el retraso en el cobro, en lugar de un incumplimiento definitivo de la obligación de pago.” (p. 54)

### **2.2.2.2.-Factores Internos y Externos de la Morosidad.**

Estévez-Breton (2005, como se cita en Parrales, 2013) presentan los siguientes factores:

Factores Internos: son errores administrativos en la organización.

- Él Se aprobó un préstamo mayor del que se podía pagar.
- Se retrasa la finalización del procedimiento de cobro
- Una plantilla insuficiente o no cualificada para supervisar eficazmente el crédito y la cartera.
- La desorganización del crédito, la tecnología inadecuada y la falta de gestión de los pagos son causas comunes de estos problemas.

Factores externos: son las principales razones por las que el acreedor no ha pagado.

- La incompreensión de los contextos en los que se realizaron las asignaciones.
- Falta de una planificación económica adecuada, lo que lleva a una mala asignación de los recursos y a un uso ineficiente de la riqueza nacional.
- Una situación económica precaria
- Desviación de fondos para otros usos
- Ruina financiera (p. 35)

### **2.2.2.3.-Teorías sobre Morosidad.**

- Teoría del Riesgo

Zusman (s.f.) manifiesta que la obligación puede quedar incumplida, esto dependiendo de dos indistintas causas, el primero causas dependientes de un hecho del deudor, donde produce consecuencias para este y el segundo causas no dependientes de un hecho del deudor que reconoce como causa a un evento extraño, donde la obligación no produce consecuencia y queda extinguida.

Zusman hace una definición al término “un evento extraño al deudor” identificando tres conceptos diferentes que son:

- El caso fortuito: menciona que son accidentes naturales
- La fuerza mayor: menciona que son hechos de un tercero y los procedentes de la autoridad
- La ausencia de culpa: menciona que “el deudor simplemente está obligado a probar que prescindió de la diligencia que exigía la naturaleza de la obligación y que correspondía a las circunstancias de tiempo y de lugar” (p.79).

## **2.3.-Marco Conceptual**

### **2.3.1.-Marco Conceptual de Variables**

#### **a. Variable Cultura Financiera**

- Cultura: contiene todas las expresiones de las prácticas sociales en una colectividad “tanto las respuestas del individuo como los resultados de la actividad humana están influidos por las normas de la sociedad en la que se producen.” (Boas, 1930, citado por Rodríguez y Arias, 2018, p. 3)
- Finanzas: es definida como “El estudio de cómo las empresas no financieras aportan capital y lo destinan a usos productivos, por un lado, y el estudio del funcionamiento de los mercados financieros, incluido el establecimiento de los precios de los activos negociados en ellos, por otro” (Huaccha, 2019, p. 22)
- Producto Financiero: es referido a “ayudas a la planificación financiera y a la inversión que pueden adaptarse a la tolerancia al riesgo y a los objetivos financieros del individuo” (Huaccha, 2019, p. 23).
- Sistema Financiero: definido como el “Sistema de instituciones gubernamentales y privadas encargado de recaudar, administrar y regular los recursos monetarios de la nación según lo acordado por los numerosos actores económicos del país” (Huaccha,

2019, p. 23)

- Servicio Financiero: lo define como “lo que ocurre cuando se consigue ese dinero o artículo. Básicamente, es la actividad realizada para adquirir el activo financiero.” (Asmundson, 2011, como se cita en Huaccha, 2019, p. 24).

b. Variables Morosidad.

- Factores: lo define como factores que influyen en una situación y conducen a su desarrollo o alteración (Huamanchumo, 2016, p. 60)
- Morosidad: lo define como el “El incumplimiento de los compromisos financieros, medido en el caso de los préstamos como la proporción de préstamos incobrables con respecto a los préstamos totales.” (Huamanchumo, 2016, p. 31)
- Moroso: lo describe como el “Cuando un deudor se retrasa en un pago, se dice que está "en mora", y se considera que está "en mora" de su obligación financiera.” (Jimenez, 2018, p. 24)

**2.3.1.-Marco Conceptual de Dimensiones**

- Conocimientos Financieros: se entiende como la medición al nivel de entendimiento y grado de comprensión del funcionamiento y los conceptos sobre productos financieros como los derechos y responsabilidades que derivan de ellos, añadiendo también el grado de conocimiento sobre ahorro, consumo e inversión familiar (Huaccha, 2019).
- Habilidades Financieras: se define como la manera en que una persona a través del uso y comprensión del conocimiento maneja una circunstancia de algún problema financiero y lo convierte en una oportunidad para beneficio suyo (Huaccha, 2019)
- Actitudes Financieras: lo define como la motivación y percepción que ayuda a planificar a través del autocontrol en su persona, mejorando su interrelación y su toma de decisiones con el sistema financiero (Huaccha, 2019)

- Factores Económicos: se señala que son las menores opciones que permitan generar ingresos por parte de los individuos, ocasiona que se incumplan con el pago de sus obligaciones (Romero, 2017)
- Factores Institucionales: se define como las políticas de cobro, avisos administrativos, cobro judicial, etc., que son ineficaces e ineficientes (Huamanchumo, 2016, p. 32)
- Factores Sociales: se describe como grupos sociales en condiciones de desventaja social, que no tienen la oportunidad de ganar un salario digno y, por tanto, no pueden cubrir sus necesidades básicas ni asumir sus responsabilidades financieras (Huamanchumo, 2016, p. 32)

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1.-Hipótesis General

H.G.- Existe una relación significativa entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020.

#### 3.2.-Hipótesis Específicas

- Existe una relación significativa entre los conocimientos financieros y los factores económicos de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020.
- Existe una relación significativa las habilidades financieras y los factores sociales de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020.
- Existe una relación significativa entre las actitudes financieras y los factores institucionales de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020.

#### 3.3.-Variables

##### 3.3.1.-Definición Conceptual

- Cultura Financiera

De acuerdo con Sánchez (2014, como se cita en Jiménez, 2018) están dada por las “habilidades, conocimientos y prácticas que llevamos día a día para lograr una correcta

administración de lo que ganamos y gastamos, así como un adecuado manejo de los productos financieros para tener una mejor calidad de vida” (p. 41)

- Morosidad

Panta (2019) define como la demora continua en el cumplir de un compromiso, “que ha sido adquirida por una persona en un determinado tiempo y forma, ya sea de manera formal e informal, esta puede originarse por varios factores como los económicos, institucionales y sociales trayendo consecuencias negativas en un futuro” (p. 116)

### ***3.3.2.-Operacionalización***

- Definición Operacional de Cultura Financiera

De acuerdo a la definición conceptual se utilizara las dimensiones habilidades financieras, conocimientos financieros y las actitudes financieras que operativizaran las dimensiones y variables en estudio.

- Definición Operacional de Morosidad

Mediante la revisión de la definición conceptual se utilizara las dimensiones factores económicos, factores institucionales y factores sociales que operativizaran las dimensiones y variables en estudio.



Cuadro de Operacionalización

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición
Cultura Financiera	De acuerdo con Sánchez (2014, como se cita en Jiménez, 2018) son las “ <u>habilidades, conocimientos y prácticas</u> que llevamos día a día para lograr una correcta administración de lo que ganamos y gastamos, así como un adecuado manejo de los productos <u>financieros</u> para tener una mejor calidad de vida” (p. 41)	De acuerdo a la definición conceptual se utilizara las dimensiones <u>habilidades financieras, conocimientos financieros y las actitudes financieras</u> que operativizaran las dimensiones y variables en estudio.	Conocimientos financieros	Conoce productos financieros para el entendimiento del cliente	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo
				Conoce los derechos y responsabilidades producto financiero para el entendimiento del cliente	
				Conoce sobre ahorro, consumo e inversión familiar para el entendimiento del cliente	
			Habilidades Financieras	Cuenta con personal con habilidades financieras para el cálculo de productos financieros	
				Cuenta con eficiencia del uso de productos financieros para una mejor aprovechamiento	
			Actitudes financieras	Conoce el grado de motivación en la toma de decisiones para su planificación del futuro	
Conoce el nivel de confianza para elegir una entidad financiera					
Morosidad	Panta (2019) define como la demora continua en el cumplir de un compromiso, “que ha sido adquirida por una persona en un determinado tiempo y forma, ya sea de manera formal e informal, esta puede originarse por varios <u>factores</u> como los <u>económicos, institucionales y sociales</u>	Mediante la revisión de la definición conceptual se utilizara las dimensiones <u>factores económicos, factores institucionales y factores sociales</u> que operativizaran las dimensiones y variables en estudio.	Factores Económicos	Conoce la Actividad económica para que identifique al cliente	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo
				Conoce el Nivel de Ingresos para que identifique al cliente	
			Factores Institucionales	Identifica errores humanos para el retraso del pago de su deuda	
				Identifica errores del proceso de evaluación del crédito para el retraso del pago de su deuda.	
				identifica errores del proceso cobranza para el pago de un crédito	
			Factores Sociales	Reconoce el nivel de desventaja social para el pago de un crédito.	

trayendo consecuencias  
negativas en un futuro” (p.  
116)

Reconoce el nivel educativo del cliente para el pago de  
un crédito

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1.-Método de Investigación**

##### ***4.1.1.-Método Universal***

Bajo las características señaladas se utilizó el método científico donde Ñaupás et al (2018) señala que es un:

Proceso ordenado que permite generar el conocimiento científico de la realidad y verificarlo, empieza con la identificación de un problema, continúa con la revisión de la literatura existente sobre el problema identificado en base a estos conocimientos plantea hipótesis, luego recolecta la información necesaria que permita su verificación o no, para finalmente llegar a conclusiones que se constituyen en conocimientos científicos provisionales (p. 171)

Debido a ello el presente trabajo seguirá un proceso donde parte del planteamiento del problema, trazando sus objetivos y sus hipótesis de investigación, para analizarlos mediante un instrumento que ayude a obtener información que será analizada para el planteamiento de una conclusión y una recomendación se llega.

#### **4.1.2.-Método General**

Valderrama (2015) nos menciona a los métodos deductivo e inductivo, por cuanto se pondrá énfasis en la teoría y sus modelos, y con el apoyo de una observación sistemática se recolectaran datos, generando una mejor precisión del tema permitiendo el planteamiento de conjeturas por medio de las hipótesis y estas a su vez permitan obtener aportes para la redacción de posibles soluciones.

#### **4.1.3.-Métodos Específicos**

Se utiliza el método histórico, comparativo, estadístico en cuanto Valderrama (2015) precisa que busca comparar sistemáticamente los datos obtenidos de casos encontrados en el desarrollo del estudio apoyando su procesamiento permitiendo analizarlos e interpretarlos para un mayor fortalecimiento de los resultados.

#### **4.2.-Tipo de Investigación**

En la presente investigación será de tipo Básica por cuanto Ñaupas et al (2018, p.134) manifiesta que la investigación pura no tiene motivaciones monetarias y está impulsada por la pura curiosidad y el enorme placer de encontrar nueva información; [...] la investigación fundamental proporciona una base para otros estudios prácticos.

Entendiéndose así que utilizaremos las publicaciones resultantes de otras investigaciones que nos permita relacionar la cultura financiera y la morosidad.

#### **4.3.-Nivel de Investigación**

Utilizaremos el nivel correlacional en quien los autores Hernández y Mendoza (2018) refieren que Estudian los vínculos entre diversas ideas, fenómenos, hechos y factores. Utilizan métodos estadísticos para evaluar la naturaleza y el alcance de un vínculo entre dos o más variables independientes (p. 81)

Entendiéndose así que nuestra investigación busca especificar propiedades de cada variable y medir su relación entre ellas por medio del uso de la estadística.

#### 4.4.-Diseño de la Investigación

Por las peculiaridades propias de la investigación responde a una investigación no experimental debido a que no existe una manipulación deliberada de las variables observándose los fenómenos en su estado natural para que un próximo momento se pueda analizar. Dado que los datos se recogerán a lo largo de un único periodo de tiempo, también son transversales, lo que, junto con sus cualidades descriptivas y correlativas, permitirá describir y medir con precisión la naturaleza de la conexión entre las dos variables (Hernández y Mendoza 2018)



Donde:

O<sub>1</sub>: Observación Uno Cultura Financiera

M: Muestra

O<sub>2</sub>: Observación dos Morosidad      r:  
correlación que existe entre variables

#### 4.5.-Población y Muestra

##### 4.5.1.-Población

Está definida por los autores Hernández y Mendoza (2018, p. 199) como el grupo de instancias que cumple un conjunto de criterios, por lo que la población de la presente investigación y viendo la unidad de análisis, son 1816 clientes particulares pertenecientes a la financiera Confianza agencia San Martín de Pangoa.

#### 4.5.2.-Muestra

Hernández y Mendoza (2018) nos mencionan que es un subgrupo de la población donde se recolectara los datos y esta debe ser representativa, de ello aplicaremos la muestra probabilística porque todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegido.

Haciendo una sinergia entre los conceptos vertidos y aplicando la fórmula dada para poblaciones finitas, obtenemos un total de 230 clientes

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

N: Población

Z: Nivel de Confianza

p: probabilidad de éxito      q:

probabilidad de fracaso      e:

error

**Tabla 5.** *Diseño de la Muestra*

<b>Total de clientes particulares pertenecientes a la financiera</b>	<b>1816</b>
<b>Confianza agencia San Martín de Pangoa</b>	
<b>Muestra para la investigación</b>	<b>230</b>

Nota. Tabla elaborada en función a los clientes de la financiera confianza

#### 4.6.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

##### 4.6.1.-Técnicas de Recolección de Datos

Dado las características de nuestro utilizaremos a:

El análisis documental definido por Niño (2011) por las fuentes que al ser consultadas accede a la obtención de información siendo una evidencia escrita de sucesos que ocurrieron.

La encuesta definida por Arbaiza (2014) lo conceptualiza dentro de su libro de cómo elaborar una tesis de grado como el:

Método más apropiado, confiable y válido cuando se trata de una muestra grande y dispersa geográficamente; logra mayor alcance, incluso, si se puede enviarse por correo electrónico, lo cual significa un menor costo en comparación con las entrevistas telefónicas y las entrevistas personales, sobre todo en el caso de que el entrevistador sea obligado a viajar (p. 209).

#### **4.6.2.-Instrumentos de Recolección de Datos**

Se utilizara el cuestionario, para Ñaupas et al (2018), señala que es un método de realización de encuestas que consiste en elaborar una lista bien organizada de preguntas que se incluirán en un cuestionario, todas ellas relacionadas con las variables e indicadores del estudio y basadas en las hipótesis de trabajo. Los datos recogidos se utilizarán para comprobar las presunciones. (p. 291)

De lo mencionado el instrumento paso por procesos importantes antes de ser aplicado a la muestra, de acuerdo a los anexos adjuntos se validó a través de profesionales especialistas en el área de la administración como son el Mtro. Torres Ruiz Franco Jesus, Mtro, Carrasco Castro Julio Cesar y el Mg. Villanca Espiritu Ricardo Franz quienes a través de sus fichas de evaluación dieron una nota de 82,78% que representa aspectos importantes para su aplicación, además se hizo una prueba a una pequeña muestra para saber a través del estadístico alfa de cronbach el resultado que pondere la confiabilidad siendo este 0,839 y 0,858 para cada variable y sus ítems propuestos respectivamente por lo que gracias a ello pudimos obtener los resultados mostrados más adelante.

#### **4.7.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Definido por Niño (2011) un método que facilita la investigación localizando el material pertinente y organizándolo de manera que las fuentes primarias y secundarias sobre el tema estudiado sean fácilmente accesibles (población).

- Se utilizó el análisis estadístico descriptivo para examinar y mostrar los datos.
- Se evaluó la exactitud y precisión de los instrumentos de medición mediante el coeficiente de alfa de cronbach explicado en el punto 4.6.2. y anexo los resultados en el anexo 6.
- Se utilizó pruebas estadísticas para examinar las hipótesis propuestas (análisis estadístico inferencial).
- Se crearon tablas, gráficos y diagramas para mostrar los resultados.
- Para este análisis, se utilizó el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), versión 25.

#### **4.8.-Aspectos éticos de la Investigación**

El presente trabajo se está desarrollando respetando los criterios éticos de la investigación, respetando las normas establecidas por la universidad, además se está respetando las autorías de otros autores que nutren a nuestra investigación, por lo que se centra a los principios de rigor científico, y se somete al software de la universidad para que evite plagios y otros, conllevando al éxito de la presente.



## CAPÍTULO V

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 5.1.-Descripción de Resultados

Exponemos los resultados del estudio “Cultura Financiera y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020”.

##### *5.1.1.-Estudio descriptivo de la variable Cultura Financiera*

La variable tuvo las siguientes dimensiones: conocimientos financieros, habilidades financieras, actitudes financieras

**Tabla 6.** *Cultura Financiera de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de*

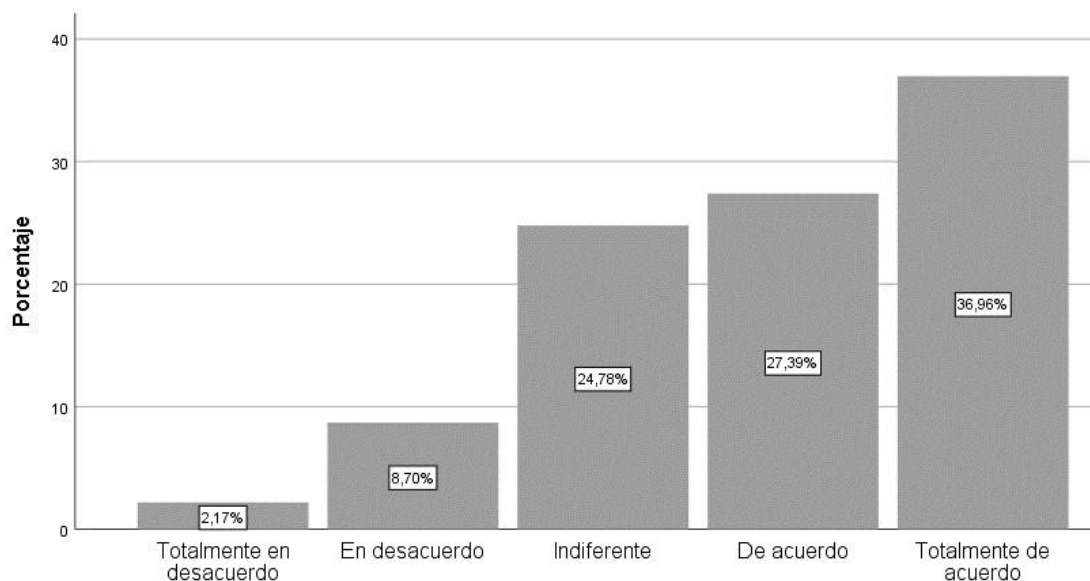
*Pangoa 2020*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	5	2,2
En Desacuerdo	20	8,7
Indiferente	57	24,8
De Acuerdo	63	27,4
Totalmente de Acuerdo	85	37,0
Total	230	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la información del cuestionario

#### **Figura 1.**

*Cultura Financiera de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020.*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 6.

#### Interpretación:

De lo visto en la figura 1, Se puede visualizar con respecto a Cultura Financiera de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020, que la mayoría 36.96%, que los clientes de la financiera confianza están totalmente de acuerdo que no tienen conocimiento sobre cultura financiera seguidamente del 27,39% de los encuestados refieren que están de acuerdo con que no tienen una cultura financiera, seguido de un 24,78% les es indiferente tener una cultura financiera. Asimismo, se observa que, un 8,7% están en desacuerdo, y un 2,2% están totalmente en desacuerdo.

**Tabla 7.** *Conocimientos financieros de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin*

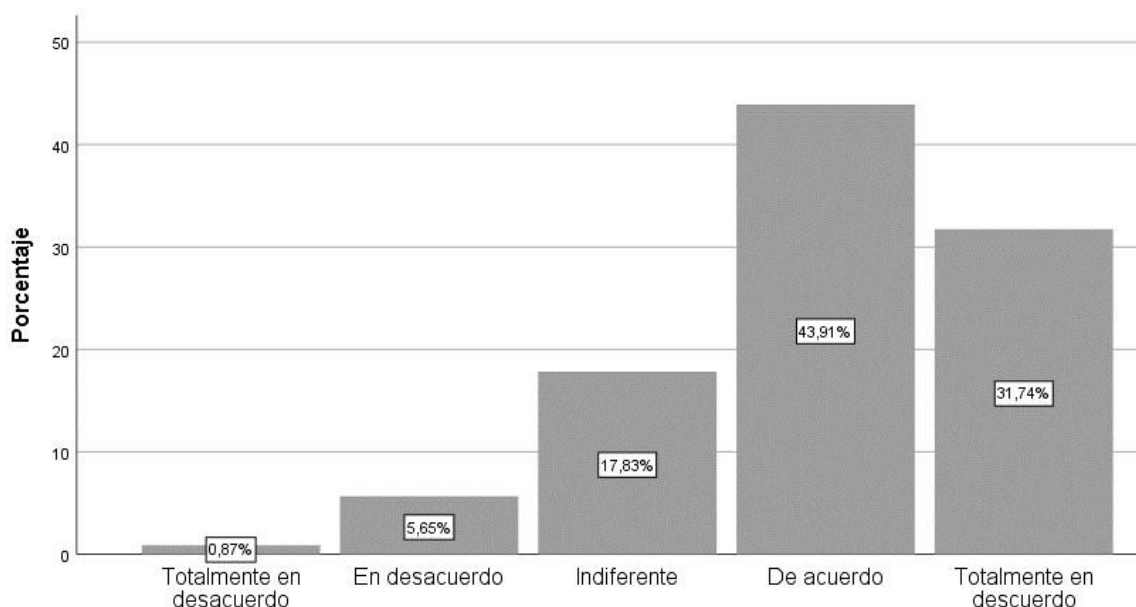
*de Pangoa 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	,9
En Desacuerdo	13	5,7
Indiferente	41	17,8
De Acuerdo	101	43,9
Totalmente de Acuerdo	73	31,7
Total	230	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la información del cuestionario

### Figura 2.

*Conocimientos financieros de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020.*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 7

#### Interpretación:

Se puede visualizar en la figura 2 con respecto a conocimientos financieros de los clientes de la financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2020, la mayoría 43,91% de los clientes de la financiera confianza están de acuerdo que no tienen conocimiento financieros, el 31,74% de los encuestados refieren que están totalmente en deacuerdo con entender el concepto y de qué manera funciona las cuentas: sueldo, corriente y de ahorro,

seguido de un 17,8% les es indiferente tener conocimientos financieros. Asimismo, se observa que, un 5,7% (13) están en desacuerdo y un 0,9% (2) están totalmente en desacuerdo.

**Tabla 8.**

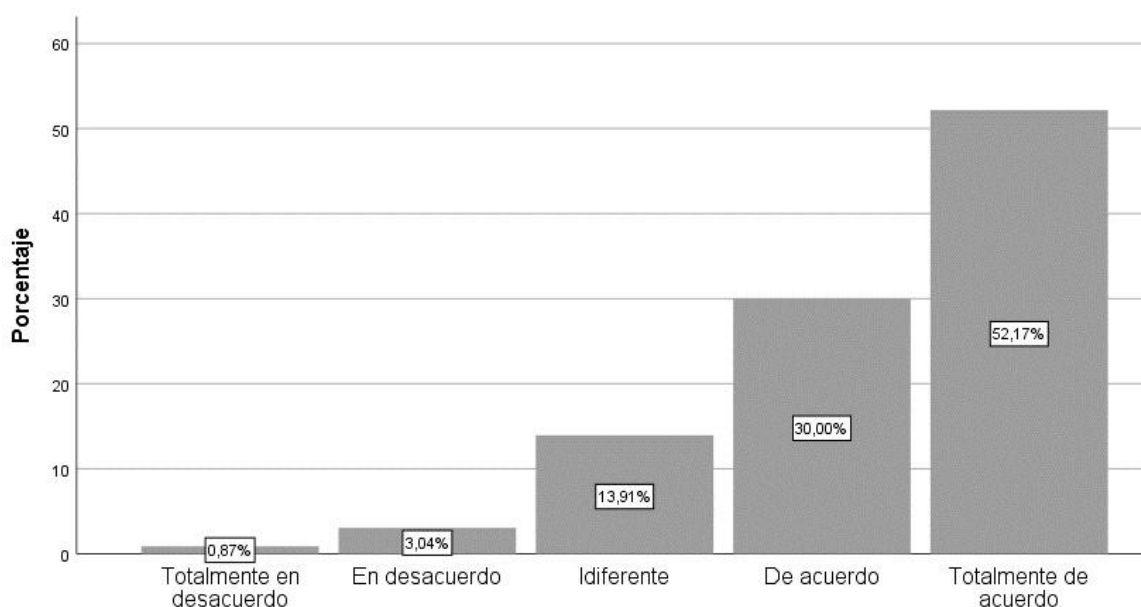
*Habilidades financieras de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2020*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	,9
En Desacuerdo	7	3,0
Indiferente	32	13,9
De Acuerdo	69	30,0
Totalmente de Acuerdo	120	52,2
Total	230	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la información del cuestionario.

**Figura 3.**

*Habilidades financieras de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2020.*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 8.

### Interpretación:

Se puede visualizar en la Figura 3 con respecto a las Habilidades financieras de los Clientes de la financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020, la mayoría 52,17% de los clientes de la financiera confianza están totalmente De acuerdo que no cuentan con habilidades financieras, el 30,0% de los encuestados refieren que están de acuerdo en que no cuentan con habilidades financieras, seguido de un 13,91% les es indiferente tener habilidades financieras. Asimismo, se observa que un 3.04% están en desacuerdo y un 0,87% están totalmente en desacuerdo.

### Tabla 9.

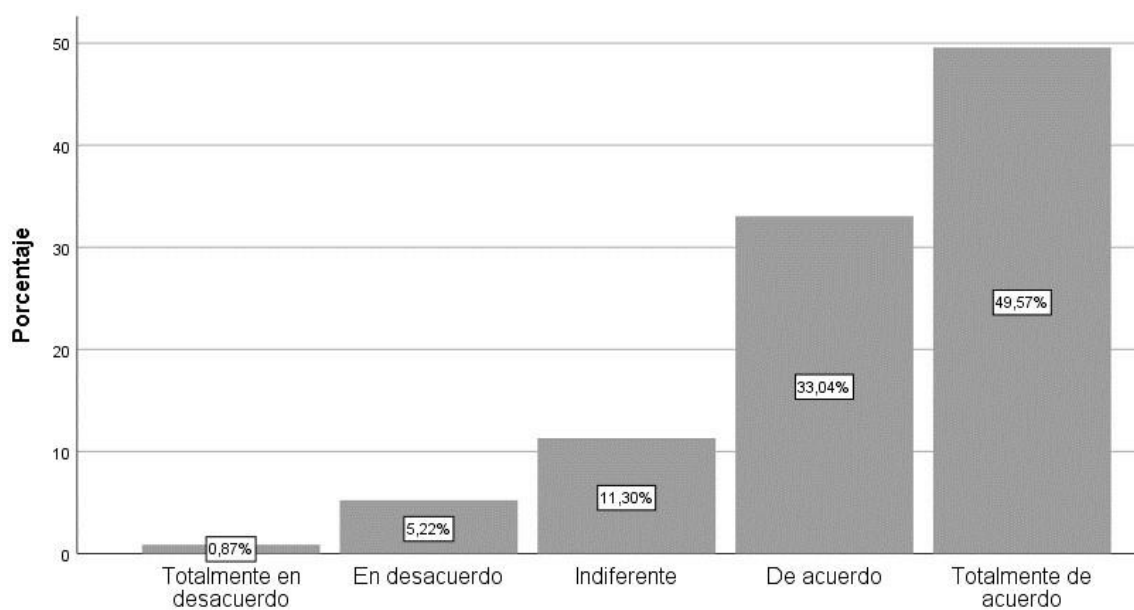
*Actitudes financieras de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	2	,9
En Desacuerdo	12	5,2
Indiferente	26	11,3
De Acuerdo	76	33,0
Totalmente de Acuerdo	114	49,6
Total	230	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la información del cuestionario

**Figura 4.**

*Actitudes financieras de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020.*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 9

#### Interpretación:

Se puede visualizar en la figura 4 con respecto a las Actitudes financieras de los Clientes de la financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2020, la mayoría 49,57% de los clientes de la financiera confianza están totalmente de acuerdo que no cuentan con actitudes financiera, el 33,04% de los encuestados refieren que están de acuerdo en que no cuentan con una alta motivación para planificar el correcto uso de ahorros, créditos y tarjetas de crédito, seguido de un 11,30% les es indiferente contar con actitudes financieras que ayuden al mejoramiento de las finanzas. Asimismo, se observa que, un 5,22% están en desacuerdo y un 0,87% están totalmente en desacuerdo.

#### **5.1.2 Estudio descriptivo de la variable Morosidad**

Las dimensiones de la variable fueron: Factores Económicos. Factores Institucionales y Factores Sociales.

**Tabla 10.**

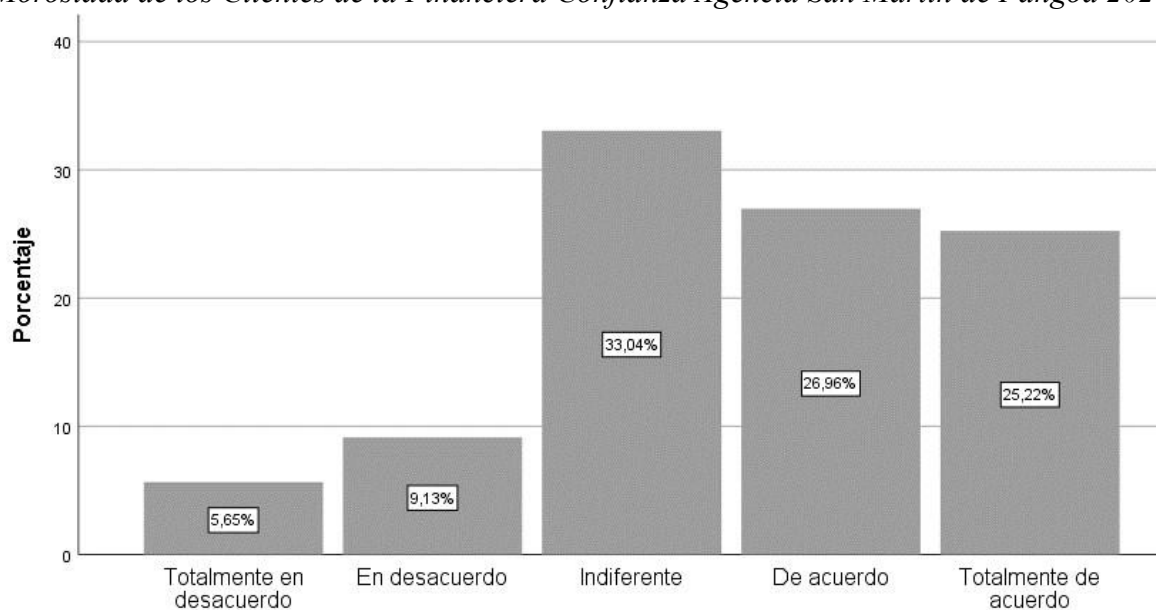
*Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	13	5,7
En Desacuerdo	21	9,1
Indiferente	76	33,0
De Acuerdo	62	27,0
Totalmente de Acuerdo	58	25,2
Total	230	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la información del cuestionario.

**Figura 5.**

*Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020.*



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 10

#### Interpretación:

Se puede visualizar en la figura 5 con respecto a la morosidad de los clientes de la financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020, la mayoría 33,04% de los clientes de la financiera confianza son indiferentes con respecto a la morosidad dentro de la financiera, el 26.96% de los encuestados refieren que están de acuerdo en que saben el nivel

de morosidad con el que cuentan, seguido de un 25,22% que están totalmente de acuerdo el saber si cuentan o no con un nivel de morosidad alto. Asimismo, se observa que, un 9,13% están en desacuerdo y un 5,65% están totalmente en desacuerdo

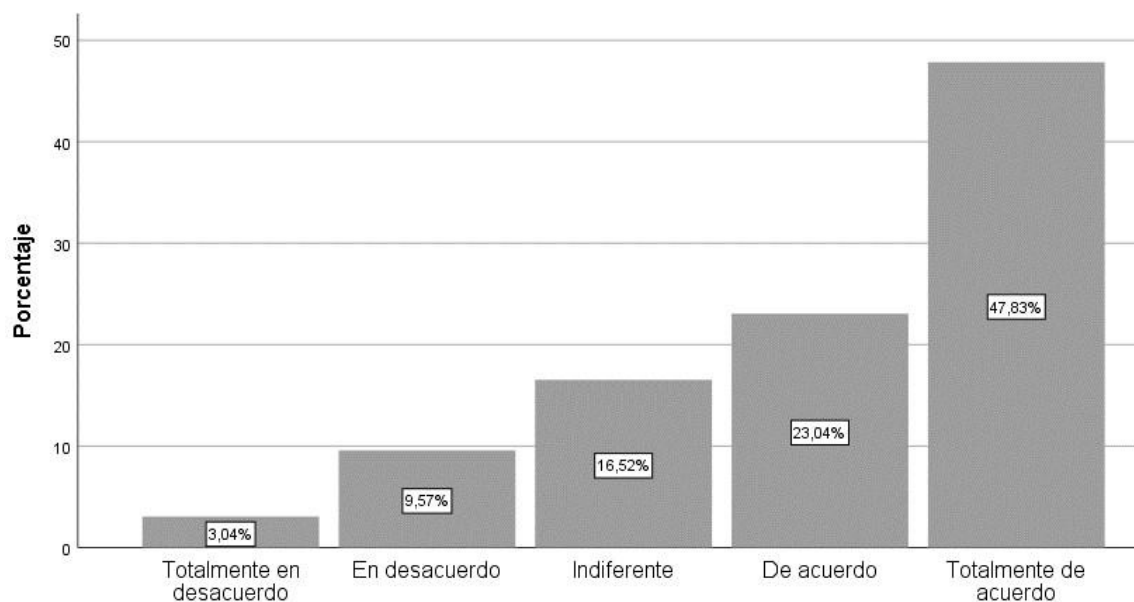
**Tabla 11.** Factores económicos de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	7	3,0
En Desacuerdo	22	9,6
Indiferente	38	16,5
De Acuerdo	53	23,0
Totalmente de Acuerdo	110	47,8
Total	230	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la información del cuestionario.

**Figura 6.**

Factores económicos de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2020.



Nota. Figura elaborada a partir de la tabla 11.

Interpretación:



Se puede visualizar en la figura 6 con respecto a los factores económicos de los clientes con respecto a la morosidad de los clientes de la financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020, la mayoría el 47,83% de los clientes de la financiera confianza están totalmente de acuerdo que los factores económicos son los que afectan a que no puedan pagar el crédito a tiempo y esto incrementa la morosidad, el 23,04% de los encuestados refieren que están de acuerdo en que saben el tipo de actividad y el nivel de ingresos de sus clientes, seguido de un 16,52% les es indiferente si la empresa conoce esos factores. Asimismo, se observa que, un 9,57% están en desacuerdo y un 3,04% están totalmente en desacuerdo.

**Tabla 12.**

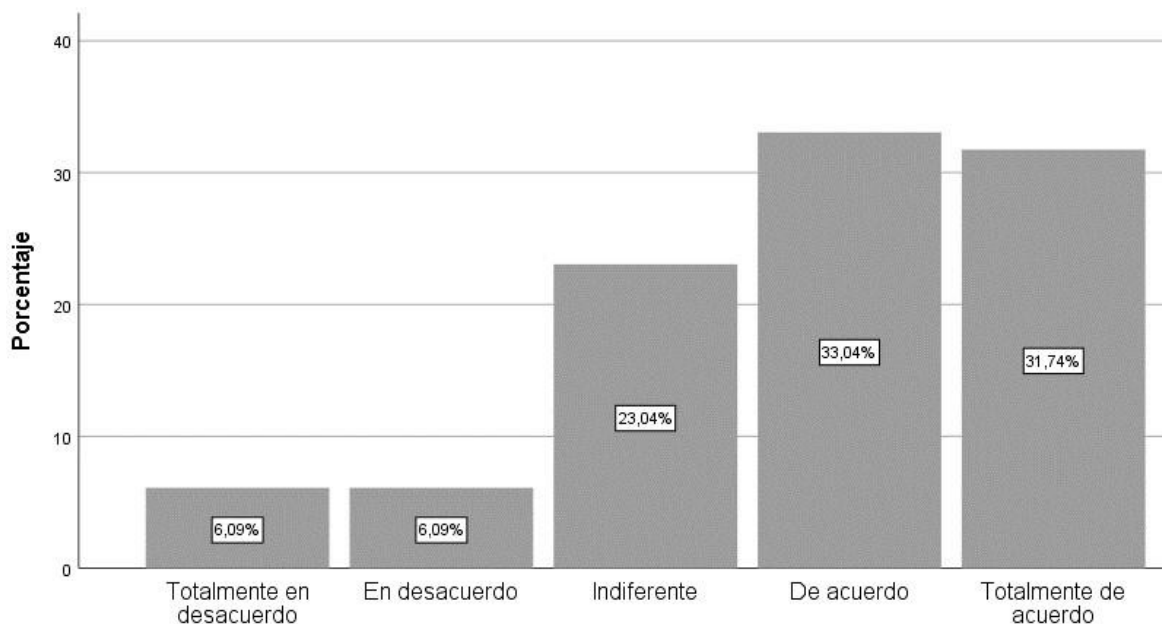
*Factores institucionales de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020.*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	14	6,1
En Desacuerdo	14	6,1
Indiferente	53	23,0
De Acuerdo	76	33,0
Totalmente de Acuerdo	73	31,7
Total	230	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la información del cuestionario.

**Figura 7.**

*Factores institucionales de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020.*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 12

#### Interpretación:

Como se puede visualizar en la Figura 7 con respecto a los factores institucionales de la financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2020, la mayoría el 33,04% de los clientes de la financiera confianza están totalmente de acuerdo que los retrasos de los pagos es porque considera que la información proporcionada por el asesor financiero ha sido defectuosa y eso generó el retraso en el pago de la deuda, el 31,74% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo en que los retrasos de los pagos es porque considera que la información proporcionada por el asesor financiero ha sido defectuosa y eso generó el retraso en el pago de la deuda y aumentó el nivel de morosidad, seguido de un 23,04% les es indiferente el saber por qué se genera los retrasos de los pagos. Asimismo, se observa que, un 6,09% están en desacuerdo y un 6,09% están totalmente en desacuerdo.

#### Tabla 13.

*Factores sociales de los clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2020.*

---

Frecuencia

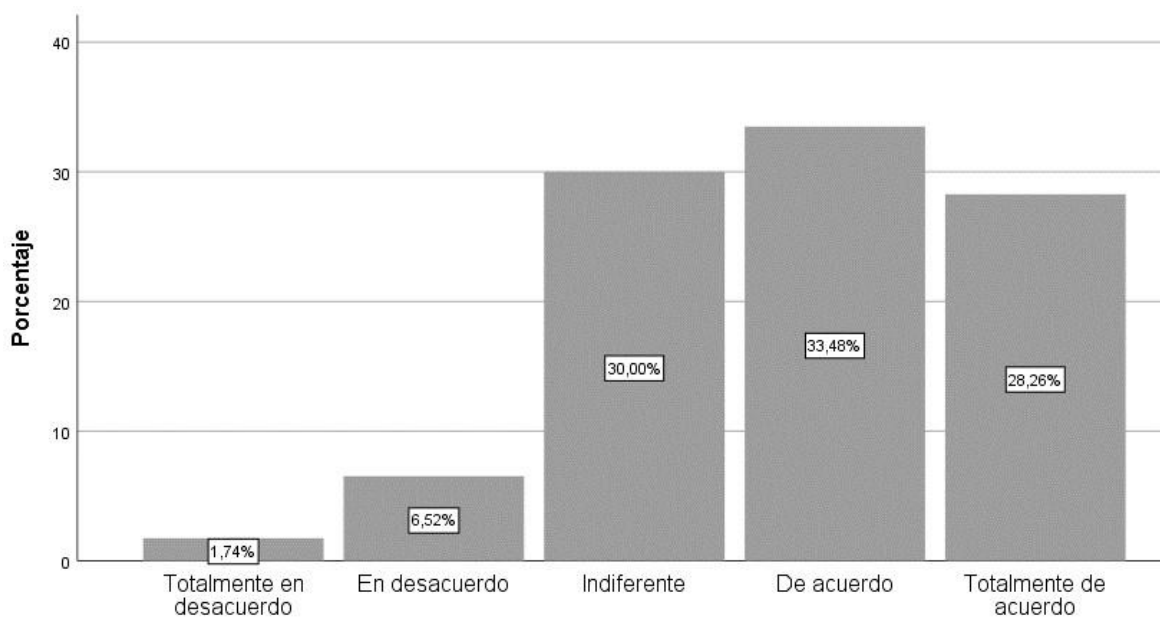
Porcentaje

Totalmente en Desacuerdo	4	1,7
En Desacuerdo	15	6,5
Indiferente	69	30,0
De Acuerdo	77	33,5
Totalmente de Acuerdo	65	28,3
Total	230	100,0

Nota. Tabla elaborada en función de la información del cuestionario

### Figura 8.

*Factores sociales de los clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín de Pangoa 2020.*



Nota. Figura elaborada en función de la tabla 13

Interpretación:

Como se puede visualizar en la figura 8 con respecto a los Factores sociales de los clientes de la financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020, la mayoría el 33,48%, de los clientes de la financiera confianza están de acuerdo que los Factores sociales influyen con el retraso en el pago de la deuda , el 30,0% de los encuestados refieren que les es indiferente saber porque se genera los retrasos de los pagos con respecto a la morosidad, seguido de un 28,26% está totalmente de acuerdo que el retraso de los pagos se debe a los factores sociales y esto genera la morosidad. Asimismo, se observa que, un 6,52% están en desacuerdo y un 1.74% están totalmente en desacuerdo.

## 5.2.-Contraste de Hipótesis

### 5.2.1.-Cultura Financiera y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020

#### Objetivo General

“Determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020”.

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
<0,20	Correlación ligera; relación casi insignificante
0,20-0,40	Correlación baja; relación definida pero pequeña
0,40-0,70	Correlación moderada; relación considerable
0,70-0,90	Correlación elevada; relación notable
> 0,90	Correlación sumamente elevada; relación muy fiable

Como la variable fue medida en escala ordinal para determinar la relación se aplicó coeficiente Tau<sub>b</sub> de Kendall

---

### Correlaciones

			VARIABLE	
			CULTURA FINANCIER	VARIABLE MOROSIDA
			A	D
Tau_b de Kendall	VARIABLE CULTURA FINANCIERA	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,488**
		N	.	,000
			230	230
	VARIABLE MOROSIDAD	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,488**	1,000
		N	,000	.
			230	230

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.488$  y significación bilateral de  $p=0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, bajo esta evidencia se determina, que la relación entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020, es considerable.

#### Hipótesis General:

“Existe una relación significativa entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020”.

#### Prueba de hipótesis

##### 1. Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : “No existe una relación significativa entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020”.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : “Existe una relación significativa entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020”.

$$H_1: \tau \neq 0$$

##### 2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$ , la Zcrítica = 2.58

### 3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

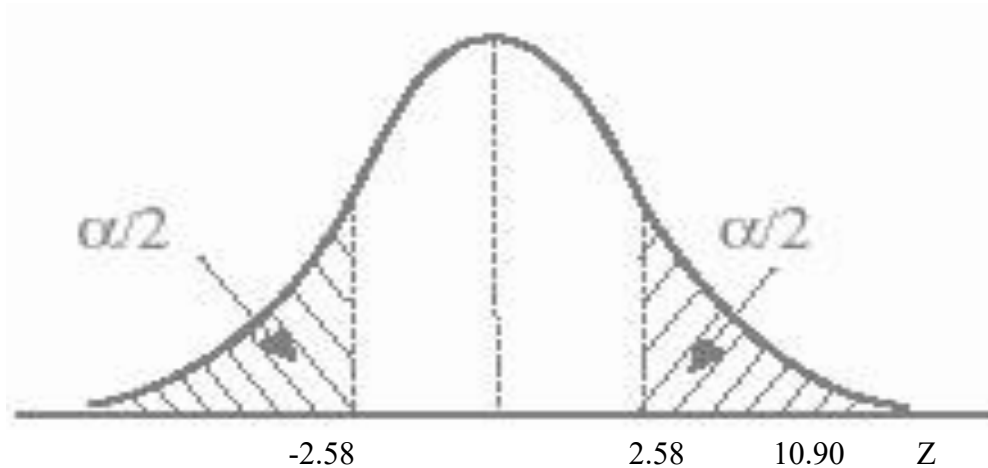
Sustituyendo se obtiene  $Z = 10.90$

$Z_{crítica} = 2.58$   $\tau = 0.488$

$N = 230$

### 4. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr}$ ,  $10.90 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### 5. Toma de decisión

“Existe una relación significativa entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020”.

#### **Objetivo Específico Uno**

“Establecer la relación que existe entre los conocimientos financieros y los factores económicos de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020”

La correlación se calculó con el coeficiente Tau<sub>b</sub> de Kendall

---

### Correlaciones

			CONOCIMIEN TO	FACTORES ECONOMICOS
Tau_b de	CONOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	,435**
Kendall	FINANCIEROS	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
	FACTORES	Coefficiente de correlación	,435**	1,000
	ECONOMICOS	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

---

El coeficiente tau b es  $\tau$

= 0.435 y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor

hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, bajo esta evidencia se establece que la relación entre los conocimientos financieros y los factores económicos de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020, es considerable.

### **Hipótesis Específica Uno**

Existe una relación significativa entre los conocimientos financieros y los factores económicos de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020.

Prueba de hipótesis

#### 1. Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : “No existe una relación significativa entre conocimientos financieros y los factores económicos de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020”.

$H_0: \tau = 0$

$H_1$ : “Existe una relación significativa entre conocimientos financieros y los factores económicos de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020”.

$H_1: \tau \neq 0$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\frac{\sqrt{2(2N+5)}}{9N(N-1)}}$$

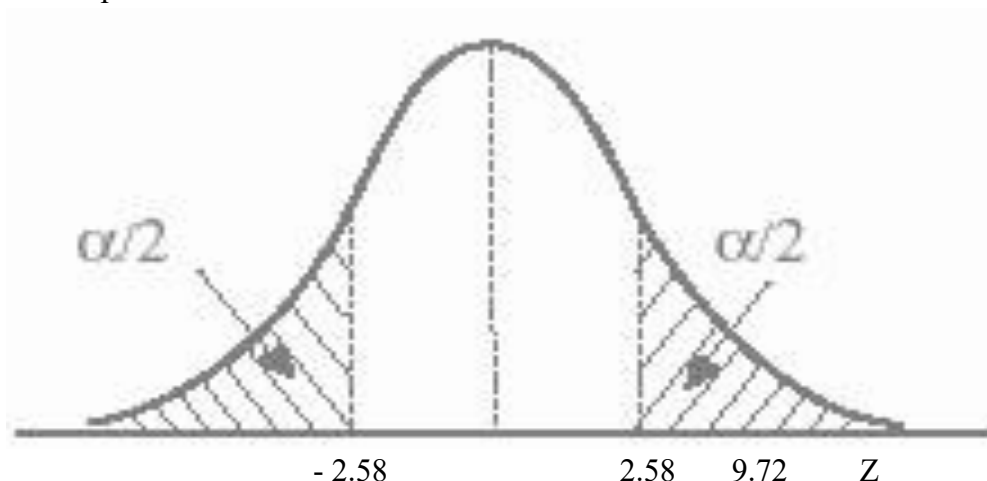
Sustituyendo se obtiene  $Z = 9.72$

$Z_{crítica} = 2.58$   $\tau = 0.435$   $N = 230$

4. Regla de decisión



Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{critica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr}$ ,  $9.72 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### 5. Toma de decisión

“Existe una relación significativa entre conocimientos financieros y los factores económicos de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020”.

#### Objetivo Específico Dos

“Establecer la relación que existe entre las habilidades financieras y los factores sociales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020”.

La correlación se calculó con el coeficiente Tau\_b de Kendall

<b>Correlaciones</b>				
		HABILIDADES FACTORES FINANCIERAS SOCIALES		
Tau_b de Kendall	HABILIDADES FINANCIERAS	Coefficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		230	230
	FACTORES SOCIALES	Coefficiente de correlación	Sig.,356**	,000
		(bilateral)		1,000
	N		230	230

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

= 0.356 y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor

El coeficiente tau b es  $\tau$  hallado indica una correlación baja y una relación definida pero pequeña, con esta evidencia se establece que la relación entre las habilidades financieras y los factores sociales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020, es pequeña.

### Hipótesis Específica Dos

“Existe una relación significativa las habilidades financieras y los factores sociales de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020”.

#### Prueba de hipótesis

##### 1. Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : “No existe una relación significativa entre las habilidades financieras y los factores sociales de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020”.

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : “Existe una relación significativa entre las habilidades financieras y los factores sociales de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020”.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

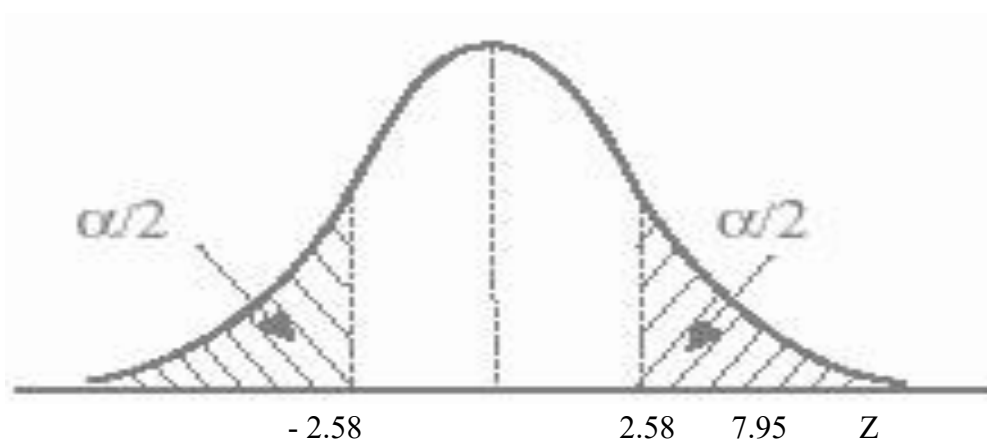
Sustituyendo se obtiene  $Z = 7.95$

$$Z_{crítica} = 2.58 \quad \tau = 0.356$$

$$N = 230$$

4. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



Se observa que  $Z_{cal} > Z_{cr}$ ,  $7.95 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### 5. Toma de decisión

“Existe una relación significativa entre las habilidades financieras y los factores sociales de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020”.

#### Objetivo Específico Tres

“Establecer la relación que existe entre las actitudes financieras y los factores institucionales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020”.

La correlación se calculó con el coeficiente Tau\_b de Kendall

Correlaciones				
			ACTITUDES FINANCIERAS	FACTORES INSTITUCIONALES
Tau_b de Kendall	ACTITUDES	Coefficiente de correlación	1,000	,477**
	FINANCIERAS	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	230	230
	FACTORES	Coefficiente de correlación	,477**	1,000
	INSTITUCIONALES	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	230	230

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

= 0.477 y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor

El coeficiente tau b es  $\tau$  hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, con esta evidencia se establece que la relación entre las actitudes financieras y los factores institucionales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020, es considerable.

### **Hipótesis Específica Tres**

“Existe una relación directa entre las actitudes financieras y los factores institucionales de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020”

Prueba de hipótesis

#### 1. Formulación de la hipótesis estadística

$H_0$ : “No existe una relación significativa entre las actitudes financieras y los factores institucionales de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020”

$$H_0: \tau = 0$$

$H_1$ : “Existe una relación significativa entre las actitudes financieras y los factores institucionales de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020”.

$$H_1: \tau \neq 0$$

2. Nivel de significancia  $\alpha = 99\%$ , la  $Z_{crítica} = 2.58$

3. Cálculo del estadístico

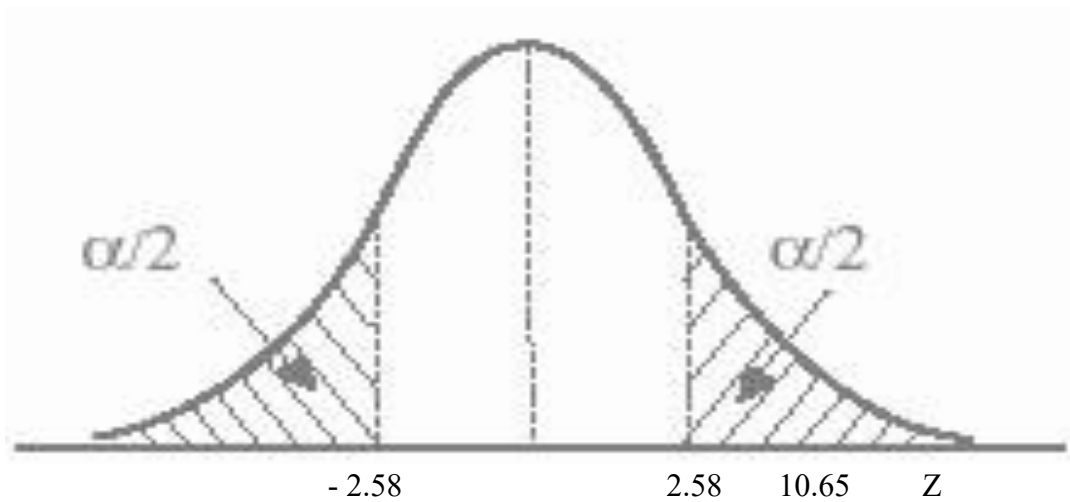
$$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$$

Sustituyendo se obtiene  $Z = 10.65$

$$Z_{crítica} = 2.58 \quad \tau = 0.477 \quad N = 230$$

4. Regla de decisión

Se comparan  $Z_{cal}$  con la  $Z_{crítica}$



La curva muestra que  $Z_{\text{cal}} > Z_{\text{cr}}$ ,  $10.65 > 2.58$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### 5. Toma de decisión

“Existe una relación significativa entre las actitudes financieras y los factores institucionales de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020”.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la tesis se dio como problema general ¿Qué relación existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martín de Pangoa 2020?, el objetivo de la investigación fue: “Determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martín de Pangoa 2020”.

Los datos recogidos garantizan la aplicabilidad de esta tesis debido a los altos niveles de fiabilidad y validez de constructo del instrumento, que se analizarán más adelante.

Teniendo en cuenta los resultados y el problema y los objetivos planteados, se concluye que existe una relación significativa entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martín de Pangoa 2020; El coeficiente tau b es  $\tau = 0.488$  y significación bilateral de  $p=0.000$ , el valor encontrado indica una correlación moderada y una relación considerable; a partir de esta evidencia, se concluye que existe una relación entre la cultura financiera y la morosidad.

Se encontró cierta similitud con la tesis Mendoza (2020) en su trabajo “Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, Departamento de Ucayali”, En cuanto a los préstamos de las instituciones financieras, el 37,7% tiene deudas con tres instituciones financieras, el 33,1% tiene préstamos de dos instituciones financieras y el 15,4% tiene préstamos de cuatro o más organizaciones financieras. En quinto lugar, en cuanto a las costumbres de pago, el 86% de los clientes morosos considera crucial mantenerse al día con sus pagos. El 73,9% de las personas afirman que tomar una decisión de pago es una decisión que les cambia la vida y es de vital importancia para poder saldar sus cuentas atrasadas con la institución financiera..

Herrera (2019) en su tesis titulada “Nivel de cultura financiera y su incidencia en el uso de productos financieros de los pobladores del distrito de Cumba – Amazonas año 2018”, Seis de cada diez habitantes no conocen palabras financieras básicas como activo, amortización o pagaré, mientras que cinco de cada diez conocen términos con cierta complejidad, como interés, morosidad o tipo de cambio. Tres cuartas partes de la población de Cumba están acostumbrados a guardar el dinero de la forma más habitual, "debajo del colchón", pero no es el caso de todos; muchos residentes (34%), en cambio, gastan hasta el último céntimo que ganan. Además, los lugareños tienen un conocimiento limitado del crédito; el dinero en efectivo es el método de pago preferido para la mayoría de las compras; y saben poco sobre la inversión en negocios, empresas o incluso bienes inmuebles.

De acuerdo al problema planteado y considerando el objetivo específico n° 1

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.435$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, bajo esta evidencia se establece que la relación entre los conocimientos financieros y los factores económicos de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020, es considerable.

Por lo que se encuentra cierta similitud con la investigación de Herrera (2019) en su tesis titulada “Nivel de cultura financiera y su incidencia en el uso de productos financieros de los pobladores del distrito de Cumba – Amazonas año 2018”.

Seis de cada diez habitantes no conocen palabras financieras básicas como activo, amortización o pagaré, mientras que cinco de cada diez conocen términos con cierta complejidad, como interés, morosidad o tipo de cambio. (3) Los habitantes de Cumba suelen guardar el dinero de la forma habitual "bajo el colchón", pero una minoría considerable (34%) no sigue esta práctica y confía en sus ingresos diarios. También tienen un conocimiento limitado del crédito, y prefieren pagar sus compras en efectivo. (4) Cuando las personas no

hacen un presupuesto doméstico (es decir, cuando no llevan la cuenta de sus ingresos y gastos), pueden asignar mal su dinero, lo que provoca una disminución de su patrimonio. Cuando esto ocurre, pueden recurrir a préstamos de amigos y familiares en lugar de a las instituciones financieras tradicionales.

De acuerdo al problema y considerando el objetivo específico 2

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.356$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación baja y una relación definida pero pequeña, con esta evidencia se establece que la relación entre las habilidades financieras y los factores sociales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020, es pequeña.

**Se encontró similitud con la tesis de Verde (2016) su tesis titulada “Educación financiera y su relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito del BCP, Agencia Lima Cercado – 2017”.**

El análisis estadístico reveló un grado moderado de asociación entre las dos variables, pero la regla de decisión en la que el nivel de significación del estudio era superior al del trabajo nos permitió rechazar la hipótesis nula propuesta a tal efecto y extraer la conclusión contraria: que no hay conexión entre las dos variables. Esto se debe a que los seres humanos son criaturas sociales en el fondo, lo que hace que los conocimientos financieros y los aspectos culturales y sociales sean especialmente importantes. Toda la personalidad de una persona, incluidas sus acciones, palabras y pensamientos, está formada por las normas sociales que encuentra durante sus años de formación. En tercer lugar, “establecer la relación entre la educación financiera y el grado de endeudamiento de los clientes del BCP” era nuestro segundo objetivo, de carácter limitado. La estadística empleada para comprobar la hipótesis de una conexión entre la educación financiera y el grado de endeudamiento indicaba una fuerza de asociación media, lo que respaldaba la validez de la teoría.



Finalmente considerando el planteamiento del problema y el objetivo 3.

El coeficiente tau b es  $\tau = 0.477$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, con esta evidencia se establece que la relación entre las actitudes financieras y los factores institucionales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020, es considerable.

**Se encontró similitud con Gómez (2015) en su tesis titulada “Propuesta para Incrementar la Cultura Financiera en Estudiantes Universitarios en la Ciudad de San Luis Potosí**

El veredicto es el siguiente: (1) La conducta y las actitudes responsables de los jóvenes en materia económica y financiera parecen estar determinadas por su etapa de desarrollo, que está relacionada con su edad media y su situación de vivienda (es decir, si viven o no con sus padres). Esto está relacionado con el hecho de que los individuos autosuficientes son más propensos a establecer objetivos, controlar sus gastos y ahorrar dinero. Cabe señalar que también hay variaciones relacionadas con el género; por ejemplo, hay más mujeres que hombres que dicen ser muy o algo organizados con su dinero.

## CONCLUSIONES

1. Se realizó el estudio, en la financiera Confianza agencia San Martin de Pangoa, que permite, con un 49.0 % sostiene lo siguiente: que existe una relación significativa entre Cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pangoa 2020.
2. Los resultados obtenidos en el trabajo de campo, revela, en los datos extraídos, aplicándose el Coeficiente de Correlación Tau\_b de Kendall, El coeficiente tau b es  $\tau = 0.356$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación baja y una relación definida pero pequeña, con esta evidencia se establece que la relación entre las habilidades financieras y los factores sociales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020, probándose de esa forma la asociación de dichas dimensiones simbolizado por la hipótesis específica 1 y cumpliéndose así, el objetivo general, relacionado al problema general. Se concluye que las deficiencias en la cultura financiera en relación con la morosidad se deben a la poca educación financiera que se tiene estos resultados aplicados a los 230 clientes de la financiera.
3. Los resultados de la hipótesis específica 2 según los resultados obtenidos aplicándose el Coeficiente de Correlación Tau\_b de Kendall tau b es  $\tau = 0.356$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación baja y una relación definida pero pequeña, con esta evidencia se establece que la relación entre las habilidades financieras y los factores sociales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020, es débil. En consecuencia, se concluye que existe una relación entre ambas dimensiones con relación a la cultura financiera y la la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pangoa 2020

4. En cuanto a la hipótesis específica 3 según los resultados obtenidos aplicándose el Coeficiente de Correlación Tau\_b de Kendall tau b es  $\tau = 0.477$  y significación bilateral de  $p = 0.000$ , el valor hallado indica una correlación moderada y una relación considerable, con esta evidencia se establece que la relación entre las actitudes financieras y los factores institucionales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020, en conclusión los resultados de la relación de ambas dimensiones con respecto a la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pango 2020 nos sugieren que la relación es considerable.

## RECOMENDACIONES

1. Se debería realizar charlas y campañas sobre educación financiera a todos los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pangoa lo cual es una base fundamental, para ellos y despertar sus habilidades y hábitos en prevención y planificación de sus ingresos y gastos.
2. Además, se debería fomentar capacitaciones constantes y didácticas de parte de la financiera Confianza agencia San Martín de Pangoa hacia sus clientes, de manera tal que siempre estén actualizados en materia financiera y puedan tomar mejores decisiones en sus negocios.
3. La Financiera Confianza agencia San Martín de Pangoa debería brindar mayor información a detalle sobre los distintos créditos, tasas de interés, que brindan hacia los sus clientes a fin de conocer si es beneficioso al momento de tomar sus decisiones para la adquisición de estos productos financieros.
4. Para disminuir la morosidad se recomienda que los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pangoa primero deban determinar sus ingresos y gastos y luego realizar un análisis si es factible adquirir préstamos sin que afecte los ingresos de los clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aro, E. (2017). *La cultura financiera y la gestión de procesos de negocios en los microempresarios de los centros comerciales de Tacna, 2017* (tesis de Pre Grado). Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Arbaiza, L. (2014) *Como elaborar una tesis de Grado*, Perú, Lima: Universidad ESAN
- Blancas, J. (2016). *La cultura financiera y su impacto en la gestión crediticia de la agencia el tambo de la CMAC Huancayo en el año 2014* (tesis de Pre Grado). Universidad Peruana los Andes, Huancayo, Perú.
- Calderon, R. (2014). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo-agencia sede institucional Periodo 2013* (tesis de Pre Grado). Trujillo, Perú.
- Cornejo, R. (2018). *Factores de morosidad de los clientes pequeños y microempresarios de la caja municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, periodo 2012-2016* (tesis de Pre grado). Arequipa, Perú.
- Fernández, J. (2020). “La Cultura Financiera como Alternativa de Desarrollo de la Economía Popular y Solidaria En Guayaquil”. Guayaquil, Ecuador.
- Gómez, C. (2015) *Propuesta para Incrementar la Cultura Financiera en Estudiantes Universitarios en la Ciudad de San Luis Potosí* (tesis de Post Grado). Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Herrera, E. (2019). *Nivel de cultura financiera y su incidencia en el uso de productos financieros de los pobladores del Distrito de Cumba – Amazonas año 2018*, (tesis de Pre Grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Higuera Torres, R., & Serrano, F. (2009). *La importancia de la educación financiera en las inversiones y el crédito*. Mexico D.F: Emprendedores.

- Huamanchumo, D. (2016). *Factores que influyen en la morosidad del impuesto predial, y su repercusión en el desarrollo del distrito de Santa Rosa 2015* (tesis de Pre Grado). Chiclayo, Perú.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018), *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Huaccha, W. (2019). *Nivel de Educación Financiera de los estudiantes de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2019*” (tesis de Post Grado). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Jiménez, V. (2018). *Cultura Financiera y su relación con la morosidad en la tienda 765 - Interbank, Jaén 2017* (tesis de Pre Grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Mendoza, J. (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, Departamento de Ucayali* (tesis de Pre Grado). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo Maria, Perú.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*, Bogotá, Colombia: Ediciones de la U
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*, Bogotá, Ediciones de la U.
- Peñaloza, L. (2016). *La cultura financiera y su efecto en la toma de decisiones en los empresarios*” (tesis de Pre Grado). Instituto Politécnico Nacional, Mexico.
- Panta, J. (2019). *Factores de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. agencia Sullana entre febrero 2017 a febrero del 2018* (tesis de Pre Grado). Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECEGuayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas* (Tesis de Post Grado). Guayaquil, Ecuador.

- Romero, P. (2017). *Relación entre los factores de morosidad y el pago del impuesto predial en la municipalidad distrital de San Jeronimo. Andahuaylas, Periodo 2014-2016* (tesis de Pre Grado). Moquegua, Perú.
- Romero, J. y De María, E. (2016) *Análisis de los factores que inciden en la morosidad de los créditos otorgados por el Banco Nacional de Fomento a los agricultores del sector rural del cantón Daule provincia del Guayas en el periodo de enero del 2013 a Diciembre de 2014* (Tesis de Grado). Guayaquil, Ecuador.
- Rodríguez, L. y Arias, A. (2018). *Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión*. [https://ciencia.lasalle.edu.co/finanzas\\_comercio/198](https://ciencia.lasalle.edu.co/finanzas_comercio/198)
- Saavedra, M. y Saavedra, M. (s.f.). *Evolución y aportes de la teoría financiera y un panorama de su investigación en México: 2003-2007*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/05CA201202.pdf>
- Tamayo, M. (2003). *EL Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de Investigación*, Mexico: Editorial Limusa S.A.
- Tam, J., Vera, V., y Oliveros, R. (2008), Tipos, Métodos y Estrategias de Investigación Científica. *Pensamiento y Acción*, (5), 145 – 154.
- Tierra, J. (2015) *El riesgo de crédito y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito COORAMBATO Cía. Ltda. Del Cantón Ambato* (tesis de Pre Grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Valdez, K. (2019). *Cultura Financiera: patrones de ahorro e inversión en jubilados de la Ciudad de Esmeraldas* (tesis de Pre Grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas.
- Valderrama, S. (2015), *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Verde, K. (2016). *Educación financiera y su relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito del BCP, Agencia Lima Cercado – 2017* (Tesis de Pre Grado).

Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Zusman, S. (s.f.). *La teoría del Riesgo*. Revisado el 26 de marzo del 2020.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5084895.pdf>

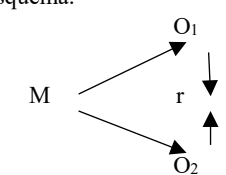


**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

### “Cultura Financiera y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PG: ¿Qué relación existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020?	OG: Determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020.	HG: Existe una relación significativa entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa 2020.	V1: Cultura Financiera DIMENSIONES: • Conocimientos financieros • Habilidades Financieras • Actitudes financieras INDICADORES: • Conoce productos financieros para el entendimiento del cliente • Conoce los derechos y responsabilidades producto financiero para el entendimiento del cliente	METODO a) Universal: Método científico b) General: Método Deductivo – Inductivo c) Métodos específicos: Método histórico comparativo y estadístico

<p>PE1: ¿Qué relación existe entre los conocimientos financieros y los factores económicos de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020?</p> <p>PE2: ¿Qué relación existe entre las habilidades financieras y los factores sociales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020?</p> <p>PE3: ¿Qué relación existe entre las actitudes financieras y los factores institucionales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020?</p>	<p>OE1: Establecer la relación que existe entre los conocimientos financieros y los factores económicos de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020.</p> <p>OE2: Establecer la relación que existe entre las habilidades financieras y los factores sociales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020.</p> <p>OE3: Establecer la relación que existe entre las actitudes financieras y los factores institucionales de la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020.</p>	<p>HE1: Existe una relación significativa entre los conocimientos financieros y los factores económicos de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020.</p> <p>HE2: Existe una relación significativa las habilidades financieras y los factores sociales de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020.</p> <p>HE3: Existe una relación directa entre las actitudes financieras y los factores institucionales de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pango 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce sobre ahorro, consumo e inversión familiar para el entendimiento del cliente</li> <li>• Cuenta con personal con habilidades financieras para el cálculo de productos financieros</li> <li>• Cuenta con eficiencia del uso de productos financieros para un mejor aprovechamiento</li> <li>• Conoce el grado de motivación en la toma de decisiones para su planificación del futuro</li> <li>• Conoce el nivel de confianza para elegir una entidad financiera V2: Morosidad</li> </ul> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Morosidad</p> <p>DIMENSIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores Económicos</li> <li>• Factores Institucionales</li> <li>• Factores Sociales</li> </ul> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la Actividad económica para que identifique al cliente</li> <li>• Conoce el Nivel de Ingresos para que identifique al cliente</li> <li>• Identifica errores humanos para el retraso del pago de su deuda</li> <li>• Identifica errores del proceso de evaluación del crédito para el retraso del pago de su deuda.</li> <li>• Identifica errores del proceso cobranza para el pago de un crédito □</li> <li>• Reconoce el nivel de desventaja social para el pago de un crédito.</li> <li>• Reconoce el nivel educativo del cliente para el pago de un crédito</li> </ul>	<p>TIPO: Basica NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental - Transversal – Descriptivo Correlacional</p> <p>Esquema:</p>  <p>Dónde: M = Muestra O<sub>1</sub> = Cultura Financiera O<sub>2</sub> = Morosidad r = Relación de las variables</p> <p>POBLACION: 156 clientes</p> <p>MUESTRA ALEATORIA: 111 clientes</p> <p>TECNICAS E INSTRUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Cuestionario</li> </ul>
--	---	---	---	--

**Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables**

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición
Cultura Financiera	Según Sánchez (2014, como se cita en Jiménez, 2018, p.41) son las “ <u>habilidades, conocimientos y prácticas</u> que llevamos día a día	De acuerdo a la definición conceptual se utilizara las dimensiones <u>habilidades financieras, conocimientos</u>	Conocimientos financieros	<p>Conoce productos financieros para el entendimiento del cliente</p> <p>Conoce los derechos y responsabilidades producto financiero para el entendimiento del cliente</p> <p>Conoce sobre ahorro, consumo e inversión familiar para el entendimiento del cliente</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en Desacuerdo</li> <li>2. En desacuerdo</li> <li>3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo</li> <li>4. De Acuerdo</li> </ol>

	para lograr una correcta administración de lo que ganamos y gastamos, así como un adecuado manejo de los productos <u>financieros</u> para tener una mejor calidad de vida”	<u>financieros</u> y las <u>actitudes financieras</u> que operativizaran las dimensiones y variables en estudio.	<table border="1"> <tr> <td>Habilidades Financieras</td> <td>Cuenta con personal con habilidades financieras para el cálculo de productos financieros</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Cuenta con eficiencia del uso de productos financieros para una mejor aprovechamiento</td> </tr> <tr> <td>Actitudes financieras</td> <td>Conoce el grado de motivación en la toma de decisiones para su planificación del futuro</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Conoce el nivel de confianza para elegir una entidad financiera</td> </tr> </table>	Habilidades Financieras	Cuenta con personal con habilidades financieras para el cálculo de productos financieros		Cuenta con eficiencia del uso de productos financieros para una mejor aprovechamiento	Actitudes financieras	Conoce el grado de motivación en la toma de decisiones para su planificación del futuro		Conoce el nivel de confianza para elegir una entidad financiera	5. Totalmente Deacuerdo						
Habilidades Financieras	Cuenta con personal con habilidades financieras para el cálculo de productos financieros																	
	Cuenta con eficiencia del uso de productos financieros para una mejor aprovechamiento																	
Actitudes financieras	Conoce el grado de motivación en la toma de decisiones para su planificación del futuro																	
	Conoce el nivel de confianza para elegir una entidad financiera																	
Morosidad	Panta (2019, p.116) define como la demora continua en el cumplir de un compromiso, “que ha sido adquirida por una persona en un determinado tiempo y forma, ya sea de manera formal e informal, esta puede originarse por varios <u>factores</u> como los <u>económicos</u> , <u>institucionales</u> y <u>sociales</u> trayendo consecuencias negativas en un futuro”.	Mediante la revisión de la definición conceptual se utilizara las dimensiones <u>factores económicos</u> , <u>factores institucionales</u> y <u>factores sociales</u> que operativizaran las dimensiones y variables en estudio.	<table border="1"> <tr> <td>Factores Económicos</td> <td>Conoce la Actividad económica para que identifique al cliente</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Conoce el Nivel de Ingresos para que identifique al cliente</td> </tr> <tr> <td>Factores Institucionales</td> <td>Identifica errores humanos para el retraso del pago de su deuda</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Identifica errores del proceso de evaluación del crédito para el retraso del pago de su deuda.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>identifica errores del proceso cobranza para el pago de un crédito</td> </tr> <tr> <td>Factores Sociales</td> <td>Reconoce el nivel de desventaja social para el pago de un crédito.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Reconoce el nivel educativo del cliente para el pago de un crédito</td> </tr> </table>	Factores Económicos	Conoce la Actividad económica para que identifique al cliente		Conoce el Nivel de Ingresos para que identifique al cliente	Factores Institucionales	Identifica errores humanos para el retraso del pago de su deuda		Identifica errores del proceso de evaluación del crédito para el retraso del pago de su deuda.		identifica errores del proceso cobranza para el pago de un crédito	Factores Sociales	Reconoce el nivel de desventaja social para el pago de un crédito.		Reconoce el nivel educativo del cliente para el pago de un crédito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en Desacuerdo</li> <li>2. En desacuerdo</li> <li>3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo</li> <li>4. De Acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo</li> </ol>
Factores Económicos	Conoce la Actividad económica para que identifique al cliente																	
	Conoce el Nivel de Ingresos para que identifique al cliente																	
Factores Institucionales	Identifica errores humanos para el retraso del pago de su deuda																	
	Identifica errores del proceso de evaluación del crédito para el retraso del pago de su deuda.																	
	identifica errores del proceso cobranza para el pago de un crédito																	
Factores Sociales	Reconoce el nivel de desventaja social para el pago de un crédito.																	
	Reconoce el nivel educativo del cliente para el pago de un crédito																	

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Cultura Financiera	Conocimientos financieros	Conoce productos financieros para el entendimiento del cliente	Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa hace conocer los productos financieros para el entendimiento del cliente.	1. Totalmente en Desacuerdo
		Conoce los derechos y responsabilidades producto financiero para el entendimiento del cliente	Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce los derechos y responsabilidades de los productos financieros que otorga para el entendimiento del cliente	

		Conoce sobre ahorro, consumo e inversión familiar para el entendimiento del cliente	Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce sobre ahorro y consumo familiar que facilite el entendimiento del cliente. Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce sobre inversión familiar que facilite el entendimiento del cliente.	2. En desacuerdo 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo
Habilidades Financieras		Cuenta con personal con habilidades financieras para el cálculo de productos financieros	Considera que el área de créditos de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa cuenta con el personal con habilidades financieras para un buen cálculo de algún producto financiero hacia el cliente. Considera que el personal de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa cálculo bien el producto financiero que solicito quedando conforme con las cuotas que abona a la entidad.	
		Cuenta con eficiencia del uso de productos financieros para una mejor aprovechamiento	El área de créditos de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa cuenta con eficiencia en la colocación de productos financieros para el mejor aprovechamiento de sus clientes.	
Actitudes financieras		Conoce el grado de motivación en la toma de decisiones para su planificación del futuro	Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce el grado de motivación de sus clientes que le permitan tomar decisiones en la planificación de su consumo familiar para inversiones futuras.	
		Conoce el nivel de confianza para elegir una entidad financiera	Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce el nivel de confianza de sus clientes para relacionarse con el sistema financiero Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce el nivel de confianza de sus clientes para elegir alguna entidad financiera del medio.	
Morosidad	Factores Económicos	Conoce la Actividad económica para que identifique al cliente	La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce la actividad economica de sus cliente que deriven a la identificación de sus clientes. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce en que actividad economica invierte sus clientes sus créditos para que identifiquen los mecanismos en su seguimiento.	1. Totalmente en Desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente Deacuerdo
		Conoce el Nivel de Ingresos para que identifique al cliente	La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce el nivel de ingresos de sus clientes para una mejor identificación. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce la coyuntura economica actual y su efecto en el nivel de ingresos de sus clientes para un mejor otorgamiento del crédito.	
	Factores Institucionales	Identifica errores humanos para el retraso del pago de su deuda	La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa identifica los errores humanos que hayan generado el retraso del pago de su deuda.	
		Identifica errores del proceso de evaluación del crédito para el retraso del pago de su deuda.	La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa identifica los errores del proceso de evaluación del crédito que hayan originado el retraso del pago de su deuda. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa reconoce los errores en el proceso de evaluación del crédito y facilita un ampliatoria en el pago de su deuda.	
		identifica errores del proceso cobranza para el pago de un crédito	La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa identifica los errores del proceso de cobranza que originan el no pago de un crédito en el momento oportuno.	
	Factores Sociales	Reconoce el nivel de desventaja social para el pago de un crédito.	La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa reconoce el nivel de desventaja social por factores externos que origina el no pago de algún crédito. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa reconoce que por la grave crisis sanitaria y economica que atraviesa el país es una desventaja que tiene para el pago de algún crédito.	
Reconoce el nivel educativo del cliente para el pago de un crédito		La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa reconoce el nivel educativo del cliente que origina algún retraso en el pago de su crédito La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa reconoce el nivel educativo del cliente		

## Anexo 4: Instrumento de Investigación

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CUESTIONARIO

“Cultura Financiera y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin de Pangoa 2020”

#### DATOS GENERALES

Lugar de Encuesta: \_\_\_\_\_ Sexo

Fecha de Encuesta: \_\_\_\_\_ Masculino

Edad: \_\_\_\_\_ Femenino

**Instrucciones:** A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión personal, marcando con una (X), la que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a la siguiente escala valorativa:

1. Totalmente en Desacuerdo    2. En Desacuerdo    3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo    4. De acuerdo    5. Totalmente De acuerdo

#### PARTE I: Cultura Financiera

DIMENSION: CONOCIMIENTOS FINANCIEROS	1	2	3	4	5
1. Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa hace conocer los productos financieros para el entendimiento del cliente.					
2. Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce los derechos y responsabilidades de los productos financieros que otorga para el entendimiento del cliente					
3. Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce sobre ahorro y consumo familiar que facilite el entendimiento del cliente.					
4. Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pango conoce sobe inversión familiar que facilite el entendimiento del cliente.					
DIMENSION: HABILIDADES FINANCIERAS	1	2	3	4	5
5. Considera que el área de créditos de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa cuenta con el personal con habilidades financieras para un buen cálculo de algún producto financiero hacia el cliente.					
6. Considera que el personal de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa cálculo bien el producto financiero que solicito quedando conforme con las cuotas que abona a la entidad.					
7. El área de créditos de la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa cuenta con eficiencia en la colocación de productos financieros para el mejor aprovechamiento de sus clientes.					
DIMENSION: ACTITUDES FINANCIERAS	1	2	3	4	5
8. Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce el grado de motivación de sus clientes que le permitan tomar decisiones en la planificación de su consumo familiar para inversiones futuras.					
9. Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce el nivel de confianza de sus clientes para relacionarse con el sistema financiero					
10. Considera que la financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce el nivel de confianza de sus clientes para elegir alguna entidad financiera del medio.					

**PARTE II: Morosidad**

<b>DIMENSION: FACTORES ECONOMICOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce la actividad economica de sus cliente que deriven a la identificación de sus clientes.					
12. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce en que actividad economica invierte sus clientes sus créditos para que identifiquen los mecanismos en su seguimiento.					
13. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce el nivel de ingresos de sus clientes para una mejor identificación.					
14. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa conoce la coyuntura economica actual y su efecto en el nivel de ingresos de sus clientes para un mejor otorgamiento del crédito.					

<b>DIMENSION: FACTORES INSTITUCIONALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa identifica los errores humanos que hayan generado el retraso del pago de su deuda.					
16. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa identifica los errores del proceso de evaluación del crédito que hayan originado el retraso del pago de su deuda.					
17. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa reconoce los errores en el proceso de evaluación del crédito y facilita un ampliatoria en el pago de su deuda.					
18. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa identifica los errores del proceso de cobranza que originan el no pago de un crédito en el momento oportuno.					

<b>DIMENSIÓN: FACTORES SOCIALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa reconoce el nivel de desventaja social por factores externos que origina el no pago de algún crédito.					
20. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa reconoce que por la grave crisis sanitaria y economica que atraviesa el país es una desventaja que tiene para el pago de algún crédito.					
21. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa reconoce el nivel educativo del cliente que origina algún retraso en el pago de su crédito					
22. La financiera confianza agencia San Martin de Pangoa reconoce el nivel educativo del cliente					

## Anexo 5: Constancia de su Aplicación

## FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA SAN MARTIN DE PANGO

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Satipo, 30 de Mayo del 2022

**CARTA N° 001- 2022-CGS-GOSMDP**

Señor:

**BACH. EN ADM. Y SIST. HIDALGO BARRA BETSY**  
**BACH. EN ADM. Y SIST. QUISPE SEGOVIA KARINA**  
 RESPONSABLES EN LA REALIZACION DE LA TESIS  
SAN MARTIN DE PANGO

**ASUNTO : REMITO CARTA DE CONFORMIDAD DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**

*Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que, viendo la realización y aplicación del instrumento de investigación en los clientes que están adscritos al Financiera Confianza Agencia San Martin De Pangoa, a través de los ítems de estudio que tiene como finalidad medir **CULTURA FINANCIERA Y LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA SAN MARTIN DE PANGO 2020**, cabe señalar que el instrumento fue respondido teniendo en cuenta la escala Likert, con una puntuación que oscila de 1 a 5, donde 1=Totalmente en Desacuerdo, 2= En Desacuerdo, 3= Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo, 4=De Acuerdo y 5=Totalmente De acuerdo, calificando al reactivo respecto al interés de las variables e dimensiones.*

*Sin otro en particular, me despido de usted muy cordialmente.*

Atentamente,

  
 Sandino Castro Gongora  
 ADMINISTRADOR DE AGENCIA  
 FINANCIERA CONFIANZA  
 CASTRO GONGORA SANDINO  
 Gerente Oficina San Martín de Pangoa



## Anexo 6: Confiabilidad y Validez del Instrumento

### a. Confiabilidad de la Variable Cultura Financiera

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---



---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,839	10

---

Dado los resultado Nuestro instrumento para la primera variable da un resultado de 0.839 que demuestra un alfa de cronbach alto, en consecuenencia se aplica el instrumento.

### b. Confiabilidad de la Variable Morosidad

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---



---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	12

---

Dado los resultados de la aplicación del alfa de cronbach al instrumento que corresponde a la variable morosidad dio como resultado 0,858, en consecuencia se aplica el instrumento.

c. Validez del Instrumento de Investigacion

**INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
TORRES RUIZ FRANCO JESUS	UDLA	MBO. EN ADMINISTRACION: GESTION DEL TALENTO HUMANO	HIDALGO BARRA Betsy QUISE SEGORIA KARINA

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96 a
		a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	100
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																				X
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																				X
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																				X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																				X









**INSTRUMENTO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o nombre de la Institución donde Labora	Grado o Título del Informante	Autor del Instrumento
Villanueva Expósito Ricardo Franco	Docente Universidad Veracruz las Pintas	Licenciado en Administración México en educación Superior	Adolfo Barro Barrios Quintanilla Sepulveda Francisco

II. ASPECTOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Esta formulado por lenguaje apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos																			X	
4. ORGANIZACION	Existe en orden Lógico																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende la plenitud investigada																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																			X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos																			X	







## Anexo 7: Data de Procesamiento de Datos

CULTURA FINANCIERA											
CONOCIMIENTO FINANCIEROS				SUB TOTAL	HABILIDADES FINANCIERAS			SUB TOTAL	ACTITUDES FINANIERAS		
1	2	3	4		5	6	7		8	9	10
4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4
4	4	4	4	16	5	5	4	14	5	5	5
5	5	5	4	19	4	4	4	12	4	4	4
5	5	5	4	19	4	4	5	13	4	4	5
4	4	5	5	18	5	5	5	15	5	4	4
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	4
5	4	4	5	18	5	5	5	15	4	4	4
5	4	4	5	18	5	5	5	15	4	4	4
4	4	5	5	18	5	5	4	14	5	5	4
3	4	4	4	15	4	4	3	11	5	5	5
4	4	4	5	17	5	5	4	14	5	5	5
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5
5	5	5	5	20	5	5	4	14	4	4	4
4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4
5	5	4	4	18	5	5	5	15	4	4	4
5	5	5	4	19	5	5	5	15	5	5	5
3	3	3	4	13	3	2	4	9	4	4	4
5	5	5	5	20	5	5	4	14	5	4	4
3	3	5	5	16	5	5	5	15	5	5	5
4	4	5	5	18	5	4	5	14	4	3	4
4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4
4	4	5	5	18	4	5	5	14	4	4	4
4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	4	4
5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	4	4
4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5
3	3	3	3	12	3	3	4	10	3	4	4
4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4
4	4	4	5	17	5	4	4	13	4	4	5
4	4	4	5	17	3	3	3	9	3	4	3
4	4	3	4	15	5	4	3	12	3	4	4
4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	4	4
4	4	4	3	15	5	5	4	14	4	5	5
4	4	5	5	18	5	3	4	12	4	3	5
4	4	5	5	18	5	4	4	13	4	5	5
3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	3
3	3	4	3	13	3	3	4	10	3	2	2

4	4	4	5	17	5	5	4	14	4	5	5
---	---	---	---	----	---	---	---	----	---	---	---

4	5	5	5	19	4	4	4	12	4	4	4
4	4	5	5	18	4	4	4	12	4	5	5
4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	3	4
4	4	4	5	17	5	5	5	15	4	4	4
4	4	5	5	18	5	4	4	13	4	5	5
4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	4	4
4	3	3	4	14	4	4	3	11	3	4	4
4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4
5	5	5	4	19	4	3	4	11	4	4	4
4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	4
5	4	4	5	18	5	5	5	15	5	5	5
4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	2	3
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5
5	5	4	5	19	5	5	5	15	4	4	4
4	3	3	3	13	3	4	3	10	3	3	2
4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	5
4	4	4	5	17	3	3	4	10	3	4	4
4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5
4	4	5	5	18	4	4	4	12	5	5	5
4	4	5	5	18	5	5	4	14	4	4	5
4	4	4	5	17	5	5	5	15	4	4	5
4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	5	5
5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	5	4
5	5	5	4	19	4	4	4	12	5	5	5
5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	4	5
4	3	4	3	14	4	5	4	13	4	4	4
4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5
4	4	4	3	15	4	4	4	12	5	5	5
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5
5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	5	5
5	4	4	4	17	4	5	5	14	4	4	4
5	5	5	5	20	5	4	4	13	5	5	4
4	4	4	5	17	5	5	5	15	4	4	4
4	4	5	4	17	5	4	4	13	4	5	5
4	4	4	4	16	4	3	3	10	3	5	3
5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	4	5
4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4
5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	4	4
4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4
5	5	5	3	18	4	4	4	12	4	5	5

4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	4	4
5	5	5	5	20	5	5	3	13	5	5	5
4	4	4	4	16	5	5	4	14	5	5	4
3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	3	3
4	5	5	5	19	5	4	4	13	4	4	5

5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5
4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4
4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	4	5
4	4	4	4	16	3	3	3	9	3	4	4
4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4
5	5	4	5	19	4	5	5	14	4	4	5
3	3	4	4	14	4	4	3	11	3	3	3
4	4	4	4	16	4	4	4	12	5	5	5
4	5	5	4	18	4	4	4	12	3	4	5
5	5	5	4	19	4	4	4	12	4	4	4
4	5	4	5	18	5	4	5	14	5	5	5
3	4	3	4	14	3	4	4	11	3	3	4
5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5
4	5	4	5	18	4	5	5	14	5	5	5
3	4	3	4	14	4	4	3	11	4	4	4
4	3	3	4	14	4	4	4	12	4	4	4
3	4	3	4	14	3	4	4	11	4	4	4
4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	4	4
5	5	5	4	19	4	5	4	13	3	4	3
5	5	4	4	18	4	4	4	12	3	4	4
4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4
4	4	4	5	17	4	5	4	13	4	4	5
4	4	4	4	16	4	5	4	13	4	4	4
4	4	5	5	18	5	5	5	15	4	4	5
4	4	4	4	16	5	3	4	12	3	4	4
4	3	3	4	14	4	4	3	11	4	4	3
4	4	4	3	15	4	4	5	13	4	4	4
4	4	5	4	17	5	4	5	14	4	4	4
4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4
4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	3	4
4	4	4	3	15	4	4	3	11	4	3	2
4	4	4	3	15	4	4	4	12	4	4	4
4	5	4	5	18	4	5	4	13	5	4	4
4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	3	4
3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	4	3
3	4	3	3	13	3	4	4	11	3	4	4

4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4
4	4	4	4	16	3	3	3	9	4	3	3
4	4	4	3	15	4	3	4	11	3	4	3
4	4	4	4	16	4	4	3	11	3	3	4
4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4
4	4	4	3	15	3	4	4	11	4	3	4
4	4	4	3	15	3	3	4	10	4	3	3
4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	3	3
4	3	3	3	13	3	4	5	12	4	4	5

4	4	4	4	16	5	5	4	14	4	3	3
4	3	4	4	15	4	3	3	10	4	3	4
4	5	5	5	19	5	5	5	15	4	5	5
4	4	4	4	16	4	4	5	13	3	3	3
4	4	4	5	17	4	5	4	13	4	4	4
4	5	4	4	17	4	4	5	13	4	5	4
4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4
4	4	4	3	15	3	4	3	10	4	4	4
4	5	4	4	17	4	5	4	13	4	4	5
3	4	4	4	15	4	3	5	12	3	4	3
3	3	4	3	13	2	3	3	8	2	1	3
3	2	2	3	10	2	3	3	8	3	3	2
2	2	3	3	10	3	3	2	8	2	2	3
2	2	3	2	9	2	1	1	4	2	2	3
2	3	2	3	10	3	3	3	9	2	3	3
2	1	1	1	5	2	2	3	7	2	2	3
2	2	1	2	7	2	2	3	7	2	2	3
2	2	3	2	9	2	3	2	7	2	2	1
2	2	3	3	10	3	3	3	9	2	3	3
2	2	3	2	9	3	3	4	10	2	2	2
2	2	3	3	10	1	2	1	4	2	1	1
2	3	3	3	11	3	3	2	8	2	3	3
2	2	3	3	10	2	3	3	8	2	3	3
2	3	3	3	11	3	2	2	7	4	3	4
2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	2	2
2	3	3	3	11	2	3	2	7	2	3	3
2	3	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3
3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	4
2	2	3	3	10	3	4	3	10	3	3	4
2	3	4	3	12	3	2	4	9	3	3	3
3	2	3	3	11	4	3	4	11	3	3	4
4	4	3	4	15	3	4	3	10	3	4	4

3	4	4	4	15	4	4	4	12	3	4	4
2	3	3	3	11	4	4	4	12	3	3	4
4	4	3	4	15	4	3	4	11	4	4	4
2	4	4	4	14	3	4	4	11	4	3	4
3	3	2	3	11	3	4	3	10	3	4	3
3	3	4	4	14	4	3	4	11	3	4	3
2	3	2	4	11	3	2	3	8	3	3	3
4	3	3	3	13	4	4	4	12	3	3	3
2	3	3	4	12	3	4	3	10	4	3	3
4	4	4	3	15	3	3	4	10	4	3	3
2	3	4	3	12	4	3	4	11	4	3	3
2	3	3	5	13	3	3	4	10	4	3	4
3	2	2	3	10	3	4	3	10	4	3	2

4	3	2	3	12	3	4	3	10	3	2	3
3	4	3	3	13	3	4	3	10	2	3	3
3	3	3	3	12	3	3	3	9	2	2	3
4	3	4	3	14	3	3	3	9	2	3	4
4	4	4	4	16	3	2	3	8	2	3	4
4	4	3	3	14	3	3	2	8	3	3	4
3	4	3	4	14	3	3	3	9	3	3	4
3	3	4	4	14	3	2	3	8	3	3	4
3	3	4	4	14	3	4	4	11	3	3	4
3	3	4	4	14	3	4	3	10	3	3	3
3	3	4	4	14	4	4	3	11	4	4	4
3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	4	4
3	3	4	5	15	3	4	3	10	4	3	3
3	3	4	4	14	3	4	3	10	4	3	4
3	3	3	4	13	3	4	4	11	4	4	3
3	4	4	4	15	4	4	4	12	4	4	4
3	4	4	3	14	4	4	4	12	4	4	4
3	3	4	4	14	1	4	4	9	3	3	1
4	3	3	4	14	3	3	4	10	3	3	4
3	3	4	4	14	2	3	3	8	3	3	3
3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	3
3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	4	3
3	3	4	4	14	4	3	3	10	3	4	3
3	3	4	4	14	4	3	3	10	4	3	3
2	3	4	3	12	3	3	3	9	3	3	2
2	3	4	3	12	4	3	3	10	4	3	3
3	3	3	3	12	3	3	4	10	3	4	4
3	3	4	3	13	3	3	3	9	4	3	4

3	3	4	4	14	3	4	4	11	3	4	3
2	3	4	4	13	3	4	4	11	3	4	4
3	3	4	4	14	3	4	4	11	4	4	4
3	3	4	3	13	3	4	3	10	3	4	4
3	4	4	5	16	4	4	4	12	4	4	4
3	3	4	4	14	4	4	5	13	5	5	5
3	3	4	4	14	4	4	5	13	4	5	5
4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	3	3
3	4	3	3	13	4	3	4	11	4	3	4
3	3	3	3	12	4	4	5	13	4	5	5
3	3	2	3	11	3	3	3	9	3	2	3
3	4	3	3	13	3	3	2	8	3	3	3
3	3	4	3	13	4	3	2	9	4	3	3
3	3	4	3	13	3	3	4	10	3	3	4
3	3	4	4	14	3	3	4	10	3	3	4
3	3	4	4	14	3	4	4	11	4	4	3
2	3	4	3	12	2	3	3	8	2	2	2
3	3	3	3	12	2	3	2	7	2	2	2
2	2	3	3	10	3	3	2	8	3	3	4
3	4	4	4	15	4	4	3	11	3	3	4
3	3	4	4	14	3	4	3	10	4	3	3
3	4	4	4	15	3	4	4	11	4	3	3
3	3	4	3	13	3	4	3	10	3	4	4
4	4	5	4	17	5	5	4	14	5	4	4
4	3	4	4	15	4	4	4	12	4	4	3
3	3	4	5	15	4	3	4	11	3	4	4
3	3	4	4	14	3	4	4	11	4	4	3
3	3	4	5	15	4	5	5	14	5	4	4
3	3	4	4	14	4	3	4	11	4	3	4
4	3	4	3	14	3	3	4	10	4	3	5

MOROSIDAD													
FACTORES ECONOMICOS				SUB TOTAL	FACTORES INSTITUCIONALES				SUB TOTAL	FACTORES SOCIALES			
11	12	13	14		15	16	17	18		19	20	21	22
5	4	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	4	4
5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	3	3	3	3
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	4	5

5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	4	4
5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	5	4	4	5
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	5
4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	3	3	3	3
5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5
4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	4	5	5	5
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4
4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	4
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4
4	4	3	3	14	3	3	4	4	14	4	3	3	2
4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5
4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	5	5	5	5
4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4
4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4
4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	5	5	5
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5

3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4
3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	3
3	4	5	4	16	4	4	3	3	14	4	3	4	3
4	4	5	5	18	5	5	4	4	18	4	4	4	4
3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	5	5	5	5
4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	5	4	4
4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	4	4	4	4
4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	5	5	5	4
5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	4
4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	4	4
4	5	5	5	19	4	5	4	4	17	5	5	4	4
2	2	2	3	9	3	3	4	4	14	5	5	3	3
4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	4	4	5	5
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	4	4	4
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5
3	3	4	4	14	5	5	4	5	19	4	4	3	4
4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	5	5
4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	5	5	5	4
4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	5	5	4	4

3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5
4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4
4	4	4	5	17	4	5	5	4	18	5	5	5	5
3	2	2	2	9	3	3	3	3	12	2	2	2	2
3	3	4	4	14	4	4	4	5	17	5	5	5	5
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	3
2	2	2	2	8	3	4	4	4	15	3	3	3	3
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	5
3	2	2	3	10	3	3	4	4	14	3	3	3	4
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5
3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	4
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	5	5
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4
4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	4	5	5	5
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	5
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	4	4
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	5	5
4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	3	4	4	5
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5
4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	4	4	5
4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	4	4	4
5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	4	4	3	3

5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5
5	5	4	4	18	5	5	4	4	18	4	4	4	5
4	3	4	4	15	3	3	5	4	15	3	4	5	5
4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	4	4	4	5
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	4
4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	5
4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	5	5	5	4
5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	3	3	4	3
4	4	4	5	17	5	5	4	4	18	4	4	3	3
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	5	5	5
5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	5	5	5	5
3	4	4	4	15	4	3	3	3	13	3	3	3	3
4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	3	3	3	3
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4



5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	4	4	4
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	5
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4
4	4	4	5	17	4	4	4	3	15	2	3	3	5
4	3	3	4	14	3	3	4	4	14	2	2	3	3
5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	3	3	4	4
4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	5	5
5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	3	3	3	3
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	3	3
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	5
4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	4	4	5	5
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	3	3
5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	4	3	3	3
4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	3	3	4	4
5	5	4	4	18	4	5	4	3	16	3	4	4	5
4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	4	4	3	3
4	5	4	5	18	4	5	4	5	18	4	5	4	3
4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	4	5	4
4	5	5	4	18	4	5	4	4	17	4	4	3	3
4	3	4	3	14	4	4	3	4	15	4	4	4	4
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	4	3
5	5	5	4	19	4	4	4	3	15	4	4	3	3
4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	3
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	3
4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	4	4	3	3
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	3	4
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4

5	4	4	4	17	4	3	3	3	13	3	3	3	3
4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	4	4	3
4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3
4	4	5	4	17	4	5	4	5	18	4	4	4	4
4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	3	3	3	3
5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4
4	3	3	3	13	3	3	2	3	11	2	1	1	1
3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	4	3	3	3
3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	3	3	3
4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	3	3	3	3
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	3	4	3

3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	4	4	4
4	3	3	3	13	4	3	3	4	14	4	3	3	3
4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	4	4	3	2
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	5	4	5
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4
4	3	3	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	3
4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	4	3	3
3	3	3	4	13	4	3	3	4	14	4	3	4	3
4	4	4	3	15	4	3	3	4	14	3	2	2	2
4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	4	3	3	3
4	4	5	4	17	4	3	4	5	16	5	4	5	5
4	3	5	3	15	5	4	5	4	18	4	4	3	4
2	4	3	3	12	4	3	3	4	14	2	3	4	4
3	2	2	2	9	3	2	2	3	10	1	2	1	1
2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	3	2	2	2
2	3	3	3	11	3	2	2	2	9	2	1	1	1
3	2	3	3	11	3	4	3	3	13	3	2	2	2
3	2	2	3	10	3	3	2	2	10	3	2	2	3
2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	3	2	2	2
2	3	3	3	11	3	2	2	2	9	3	2	1	1
2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	2	3	3	3
2	2	2	3	9	3	2	3	2	10	2	3	3	3
2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	3	2	2
2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	3	3	3	2
2	3	3	3	11	3	2	2	3	10	3	2	3	3
2	3	3	3	11	4	3	3	3	13	3	3	2	2
3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	3	3	4	3
2	3	3	3	11	3	2	2	2	9	3	3	2	2
2	3	3	3	11	3	2	2	2	9	3	2	3	3
3	3	4	3	13	2	2	3	3	10	3	2	3	2
3	3	4	4	14	3	2	3	3	11	2	3	3	3
3	2	3	3	11	4	3	3	3	13	3	3	3	3
4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3
4	4	3	4	15	4	3	4	4	15	2	4	3	4

3	3	4	3	13	4	4	3	4	15	3	4	4	3
3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	3	3	3	3
3	3	3	4	13	4	4	3	4	15	4	3	3	4
4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	4	3	3	3
3	2	3	4	12	4	4	3	4	15	4	3	3	4
4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	3	4	3	4
3	2	3	2	10	4	4	3	4	15	3	3	4	3

2	3	3	4	12	3	3	4	3	13	3	4	3	3
3	2	3	3	11	3	3	4	3	13	3	4	3	3
4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	2	3	3
4	3	3	3	13	2	3	3	3	11	3	4	3	3
3	2	3	3	11	3	3	4	4	14	3	4	2	4
2	3	3	4	12	4	2	3	3	12	3	2	3	4
3	2	3	3	11	2	3	3	3	11	4	3	3	3
3	4	3	3	13	2	3	3	2	10	3	2	3	4
4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	3	3	3	4
3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	3	3	3	4
4	4	4	3	15	3	3	3	4	13	3	2	2	4
3	3	3	3	12	3	4	4	5	16	3	3	4	4
3	3	4	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	4
3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	3	3	4
3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	4	4	4	4
3	3	4	4	14	3	4	4	4	15	3	3	4	4
3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	3	3	3
3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4
4	3	3	3	13	4	4	4	4	16	4	3	3	4
3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	4	3	3	4
3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	3	4	4	3
4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	3	3	3	4
3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	2	4	4
3	2	3	4	12	4	3	3	3	13	3	4	4	3
3	3	3	4	13	4	4	4	2	14	4	4	3	3
3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	3	3	4
3	3	3	3	12	2	3	3	4	12	3	3	3	2
3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	4	3	4
3	3	4	4	14	4	3	3	3	13	4	3	3	2
3	3	3	4	13	3	3	3	4	13	3	3	3	3
3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	4	3	4
3	3	3	4	13	4	3	3	3	13	3	3	3	4
3	3	4	4	14	4	3	3	4	14	3	3	4	3
3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	3	3	4
3	3	4	3	13	4	4	4	3	15	4	3	3	3
3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	3	4	4	3
3	3	4	4	14	3	4	4	3	14	3	4	3	4
4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	5	4	5	4
4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	4	5	5
4	4	5	4	17	4	4	4	5	17	5	4	4	4
4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	4
4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	4	4	4	3

4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	4	4	3	4
3	3	3	4	13	4	3	4	4	15	4	3	4	4
4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	3	4	3
2	3	3	2	10	3	2	3	2	10	3	3	2	2
3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3
3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	3	3	3
2	3	3	4	12	3	4	4	4	15	3	3	3	3
3	3	4	3	13	3	4	3	3	13	4	3	3	4
2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	3	2	2	2
3	2	3	2	10	3	3	3	2	11	3	2	2	3
3	3	3	2	11	3	3	2	2	10	3	3	3	3
4	4	4	3	15	4	3	4	3	14	4	4	4	3
3	3	4	3	13	3	4	4	4	15	3	3	4	4
3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	4	3	4	4
3	2	2	2	9	3	3	2	2	10	3	3	2	2
4	3	4	5	16	5	4	5	4	18	4	4	5	5
4	4	5	5	18	3	4	4	4	15	3	4	3	2
3	4	3	3	13	2	3	3	3	11	3	3	4	4
3	3	3	3	12	4	3	4	4	15	4	3	4	4
3	3	4	4	14	4	3	4	4	15	4	4	4	4
3	3	5	4	15	4	3	4	4	15	4	4	3	2
3	4	5	3	15	4	3	3	4	14	3	4	3	3
3	4	3	4	14	4	3	4	3	14	3	4	4	4

## Anexo 8: Consentimiento Informado

Yo, **Hidalgo Barra Betsy** bachiller de la Carrera de Administracion y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código F04132K, con la tesis titulada: **“Cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martin de Pangoa 2020”**.

Declaro bajo juramento que:

“Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes”.

“La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis”.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo Julio 2022

---

**Hidalgo Barra Betsy**

Código F04132K

Yo, **Quispe Segovia Karina** bachiller de la Carrera de Administracion y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, identificado con código F02559k, con la tesis titulada:

**“Cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera Confianza agencia San Martín de Pangoa 2020”.**

Declaro bajo juramento que:

“Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes”.

“La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis”.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Satipo Julio 2022

---

**Quispe Segovia Karina**

Código F02559k

**Anexo 9: Fotos de la Aplicación del Instrumento**





